



ACADEMIA MILITAR

DIRECÇÃO DE ENSINO

Curso de Infantaria da Guarda Nacional Republicana

Trabalho de Investigação Aplicada

CURSO DE MEDICINA NA GNR – PERSPECTIVAS E NECESSIDADES

ALUNO: Aspirante GNR/INF Carlos Alberto de Sousa e Falcão de Carvalho

ORIENTADOR: Tenente GNR/MED Leonel Ricardo

Lisboa, Março de 2009



**ACADEMIA MILITAR
DIRECÇÃO DE ENSINO**

Curso de Infantaria da Guarda Nacional Republicana

Trabalho de Investigação Aplicada

CURSO DE MEDICINA NA GNR – PERSPECTIVAS E NECESSIDADES

ALUNO: Aspirante GNR/INF Carlos Alberto de Sousa e Falcão de Carvalho

ORIENTADOR: Tenente GNR/MED Leonel Ricardo

Lisboa, Março de 2009

DEDICATÓRIA

Ao meu PAI.

AGRADECIMENTOS

Este trabalho foi realizado com o contributo de várias pessoas, sem o qual não teria sido possível a sua elaboração. Por esse motivo, manifesto o meu agradecimento.

Ao meu orientador, Tenente Leonel Ricardo, pela disponibilidade, pela camaradagem e por toda a ajuda e apoio que me deu na realização deste trabalho.

Ao Coronel Farmacêutico António Ribeiro, Chefe da Divisão de Saúde e Director do Centro Clínico, pelo apoio prestado e pelos conselhos úteis que me deu.

Ao Major Paulo Jorge Rosa Gomes, da Divisão de Planeamento Estratégico e Relações Internacionais, do Comando Geral, pela disponibilidade que teve em colaborar na realização do questionário assim como pelas informações úteis que me deu.

Ao Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra, na pessoa de Professor António Silva, pela forma como me disponibilizou um conjunto de informações relevantes para a realização do trabalho.

À Doutora Cátia Alves e Doutora Ana Ros, do Instituto Nacional de Emergência Médica, por todas as informações disponibilizadas.

A todas as pessoas que directa ou indirectamente colaboraram comigo na realização do trabalho, cedendo dados e informações, contribuindo com a sua experiência pessoal e profissional ou com palavras de incentivo.

Aos Camaradas de XIV Curso pelo apoio prestado nas horas mais difíceis.

A todos, o meu Obrigado.

ÍNDICE GERAL

DEDICATÓRIA	i
AGRADECIMENTOS	ii
ÍNDICE GERAL	iii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
ÍNDICE DE QUADROS	viii
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	ix
RESUMO	x
ABSTRACT	xi
EPÍGRAFE	xii
CAPÍTULO 1 - APRESENTAÇÃO DO TRABALHO	1
1.1 INTRODUÇÃO	1
1.1.1 FINALIDADE	1
1.1.2 ESCOLHA E JUSTIFICAÇÃO DO TEMA	1
1.1.3 DELIMITAÇÃO DO OBJECTO DE ESTUDO	2
1.1.4 OBJECTIVOS	2
1.1.5 PERGUNTAS DE INVESTIGAÇÃO	3
1.2 METODOLOGIA UTILIZADA	4
1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO	4
PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO	5
CAPÍTULO 2 – O CENTRO CLÍNICO DA GNR	6
2.1 ORGANIZAÇÃO DA DSAD	6

2.2 O CENTRO CLÍNICO DA GNR.....	7
2.3 COMPOSIÇÃO DO CENTRO CLÍNICO	7
2.3.1 OFICIAIS MÉDICOS FORMADOS NA ACADEMIA MILITAR	8
2.4 ENQUADRAMENTO LEGAL	10
2.4.1 LEI ORGÂNICA DA GNR	10
2.4.2 DEC. REGULAMENTAR Nº 19/2008, DE 27 DE NOVEMBRO	10
2.4.3 DESPACHO N.º 32021/2008, DE 16 DE DEZEMBRO DO COMANDO-GERAL DA GUARDA NACIONAL REPUBLICANA	12
2.4.4 DIRECTIVA N.º 06/2008 DO 2º COMANDANTE DA GNR.....	12
2.4.5 PORTARIA N.º 1314/95, DE 6 DE NOVEMBRO	13
2.4.6 PORTARIA N.º 162/99, DE 10 DE MARÇO.....	13
CAPÍTULO 3 - O APOIO SANITÁRIO NAS MISSÕES INTERNACIONAIS.....	14
3.1 A GNR NAS MISSÕES INTERNACIONAIS	14
3.2 O APOIO SANITÁRIO NAS MISSÕES INTERNACIONAIS	15
3.2.1 APOIO SANITÁRIO DO INEM.....	15
PARTE II – TRABALHO DE CAMPO.....	16
CAPÍTULO 4 – METODOLOGIA	17
4.1 O PLANO DE INVESTIGAÇÃO	17
4.2 HIPÓTESES	17
4.3 UNIVERSO DE ANÁLISE E ESCOLHA DA AMOSTRA	18
4.4 INSTRUMENTOS E TÉCNICAS.....	19
CAPÍTULO 5 - APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS	21
5.1 OBSERVAÇÃO.....	21
5.2 DADOS ESTATÍSTICOS.....	22
5.3 QUESTIONÁRIOS.....	23

CAPÍTULO 6 – ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS	32
CAPÍTULO 7 – CONCLUSÕES	39
7.1 VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES INICIALMENTE FORMULADAS.....	40
7.2 SUGESTÕES	40
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
BIBLIOGRAFIA	42
LEGISLAÇÃO.....	43
TESES E OUTROS TRABALHOS	43
SÍTIOS DA INTERNET	43
APÊNDICES	46
APÊNDICE A : Questionário de Qualidade ao Centro Clínico	47
APÊNDICE B : Resultados do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	54
APÊNDICE C : Análise das Especialidades nos anos 2005 a 2008	61
APÊNDICE D : Pedido de informações às forças FIEP	67
APÊNDICE E : Pedido de informações às forças FIEP (respostas).....	68
Carabineros – Chile	68
Gendarmerie National – França	69
Arma dei Carabinieri – Itália	71
Jandarma – Turquia.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 5.1: Perguntas n.º 9 a n.º 14 do Questionário ao Centro Clínico.....	25
Gráfico 5.2: Perguntas n.º 15 a n.º 19 do Questionário ao Centro Clínico.....	26
Gráfico 5.3: Perguntas n.º 20 a n.º 23 do Questionário ao Centro Clínico.....	27
Gráfico 5.4: Perguntas n.º 24 a n.º 25 do Questionário ao Centro Clínico.....	28
Gráfico 5.5: Perguntas n.º 26 a n.º 31 do Questionário ao Centro Clínico.....	29
Gráfico 5.6: Perguntas n.º 32 a n.º 41 do Questionário ao Centro Clínico.....	30
Gráfico B.1: Pergunta n.º 1 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	54
Gráfico B.2: Pergunta n.º 2 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	54
Gráfico B.3: Pergunta n.º 3 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	54
Gráfico B.4: Pergunta n.º 4 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	55
Gráfico B.5: Pergunta n.º 4.1 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	55
Gráfico B.6: Pergunta n.º 5 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	55
Gráfico B.7: Pergunta n.º 6 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	56
Gráfico B.8: Pergunta n.º 7 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	56
Gráfico B.9: Pergunta n.º 8 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	56
Gráfico B.10: Pergunta n.º 45 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	57
Gráfico B.11: Pergunta n.º 46 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	58
Gráfico B.12: Pergunta n.º 47 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	58
Gráfico B.13: Pergunta n.º 48 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	58
Gráfico B.14: Pergunta n.º 49 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	59
Gráfico B.15: Pergunta n.º 50 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	59
Gráfico B.16: Pergunta n.º 51 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	60
Gráfico B.17: Pergunta n.º 52 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	60
Gráfico C.1: Especialidades consultadas no ano de 2005.....	62

Gráfico C.2: Especialidades consultadas no ano de 2006	63
Gráfico C.3: Especialidades consultadas no ano de 2007	64
Gráfico C.4: Especialidades consultadas no ano de 2008	65
Gráfico C.5: Especialidades consultadas nos anos de 2005 a 2008	66

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 5.1: O Apoio Sanitário das forças FIEP.....	21
Quadro 5.2: Perguntas n.º 9 a n.º 14 do Questionário ao Centro Clínico	24
Quadro 5.3: Perguntas n.º 15 a n.º 19 do Questionário ao Centro Clínico	25
Quadro 5.4: Perguntas n.º 20 a n.º 23 do Questionário ao Centro Clínico	26
Quadro 5.5: Perguntas n.º 24 a n.º 25 do Questionário ao Centro Clínico	27
Quadro 5.6: Perguntas n.º 26 a n.º 31 do Questionário ao Centro Clínico	28
Quadro 5.7: Perguntas n.º 32 a n.º 41 do Questionário ao Centro Clínico	29
Quadro 5.8: Pergunta n.º 42 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico.....	30
Quadro B.1: Pergunta n.º 44 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico	57
Quadro C.1: Especialidades consultadas no ano de 2005.....	61
Quadro C.2: Especialidades consultadas no ano de 2006.....	62
Quadro C.3: Especialidades consultadas no ano de 2007.....	63
Quadro C.4: Especialidades consultadas no ano de 2008.....	64
Quadro C.5: Especialidades consultadas nos anos de 2005 a 2008.....	65
Quadro C.6: N.º de Médicos por Especialidades nos anos de 2005 a 2008.....	66

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CARI	Comando da Administração dos Recursos Internos
DAD	Divisão de Assistência na Doença
Dec-Reg	Decreto Regulamentar
DL	Decreto-lei
DMV	Divisão de Medicina Veterinária
DS	Divisão de Saúde
DSAD	Direcção de Saúde e Assistência na Doença
DR	Diário da República
FA	Forças Armadas
FIEP	França, Itália, Espanha e Portugal
GNR	Guarda Nacional Republicana
INEM	Instituto Nacional de Emergência Médica
INF	Infantaria
MED	Medicina
RGSGNR	Regulamento Geral dos Serviços da Guarda Nacional Republicana
RGSUE	Regulamento Geral dos serviços e Unidades do Exército
SAD/GNR	Serviço de Assistência na Doença/ Guarda Nacional Republicana
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TIA	Trabalho de Investigação Aplicada

RESUMO

O presente trabalho está subordinado ao tema: “Curso de Medicina na GNR – Perspectivas e Necessidades”.

Este trabalho incide sobre a Divisão de Saúde da Guarda Nacional Republicana, na sua vertente hospitalar (Centro Clínico) e na vertente de campanha (Missões Internacionais). A escolha deste tema tem especial relevância, tendo em conta que a Saúde é o nosso bem mais precioso.

Desde logo procurou-se direccionar o trabalho para um propósito: perceber qual o contributo da Divisão de Saúde da Guarda Nacional Republicana para o Militar da Guarda, independente da função que este esteja a desempenhar. Pretende-se assim identificar a contribuição da Guarda Nacional Republicana, resultado da acção no âmbito de todas as suas competências nesta matéria.

A metodologia para o trabalho consistiu na investigação documental de textos, livros, internet e lei, na análise de dados estatísticos, na observação, e ainda na interpretação dos resultados de inquéritos realizados aos utentes do Centro Clínico.

Após a análise de dados conclui-se que o contributo da Divisão de Saúde, através do Centro Clínico, é bastante satisfatório. No entanto, existem pontos que podem e devem ser melhorados, tais como um maior número de Médicos nas especialidades mais consultadas e a construção de uma unidade Hospitalar.

O presente trabalho foi realizado entre Janeiro e Março de 2009.

PALAVRAS CHAVE: GNR, GUARDA NACIONAL REPUBLICANA, DIVISÃO DE SAÚDE, CENTRO CLÍNICO, MISSÕES INTERNACIONAIS

ABSTRACT

The present study is related to the theme “Medicine Course in the *Guarda Nacional Republicana* - Perspectives and Needs”.

This work it's about the Health Division of the *Guarda Nacional Republicana*, in its hospital area (the Clinical Center) and in the campaign area (International Missions). The choice of this subject has special relevance, being Health our most precious belonging.

This study was developed starting from the following research issue: “Which is the contribution of the Health Division of the *Guarda Nacional Republicana* to his military?”

The main objectives of the study are the answer to the research issue as well as identify the advantages and the limitations of the Clinical Center.

The methodology used is based on documental investigation of texts, books, law and internet. It is also based on the interpretation and analysis of information provided by questionnaires that were made to the users of the Clinical Center.

The conclusions drawn from the analysis were that the contribution of the Health Division of the *Guarda Nacional Republicana* through the Clinical Center is sufficiently satisfactory. However, points exist that can and must be improved, such as a bigger number of Doctors in the specialties more consulted and the construction of a Hospital unit.

KEY WORDS: GNR, GUARDA NACIONAL REPUBLICANA, HEALTH DIVISION, CLINICAL CENTER, INTERNATIONAL MISSIONS

EPÍGRAFE

“Nem todas as empresas precisam investir em qualidade de vida, promoção de saúde ou coisa parecida. Só aquelas que querem ser competitivas no século XXI.”

Robert Karch

CAPÍTULO 1 - APRESENTAÇÃO DO TRABALHO

1.1 INTRODUÇÃO

1.1.1 FINALIDADE

A realização do presente Trabalho de Investigação Aplicada (TIA) surge no âmbito da estrutura curricular dos cursos ministrados na Academia Militar e materializa o final do Curso de formação de Oficiais de Ciências Militares na especialidade de GNR – Ramo Armas.

Este trabalho constitui-se como o culminar da formação do oficial da Guarda, pretendendo-se com a sua realização aplicar competências e desenvolver a capacidade de compreensão que permita realizar investigação e estudo científico.

O estudo deverá incidir nos domínios das áreas relacionadas com a Missão Geral da Guarda. Pretende-se com a sua realização não só a contribuição para a valorização pessoal do autor, como também a valorização da organização com os resultados que do estudo possam advir.

É neste contexto que o presente trabalho surge subordinado ao tema “Medicina na GNR – Perspectivas e Necessidades”.

1.1.2 ESCOLHA E JUSTIFICAÇÃO DO TEMA

O presente trabalho incide sobre a Divisão de Saúde da GNR, na sua vertente hospitalar e na vertente de campanha. A escolha deste tema para a realização do trabalho deveu-se a vários factores, todos eles com especial relevância, tendo em conta que a Saúde é o nosso bem mais precioso.

A Divisão de Saúde da GNR serve de apoio aos seus beneficiários nas mais diversas especialidades, através do Centro Clínico. Contudo, a falta dum Hospital da GNR obriga ao recurso do serviço hospitalar fora da Instituição, muitas vezes sem a participação da GNR. Com a maior exigência ao nível da Saúde por parte dos beneficiários, torna-se necessário fazer face a estas novas necessidades, quer a nível de instalações, quer ao nível das Especialidades.

O conceito de Missão Internacional apresenta-se cada vez mais como um conceito complexo e polissémico. O suporte logístico e sanitário assume grande papel no desempenho positivo da missão, tornando-se muitas vezes decisivo. Como tal, mostra-se

pertinente fazer um estudo do papel da Divisão de Saúde da GNR nas Missões Internacionais. Por outro lado, se tivermos em conta que só agora é que Médicos formados pela Academia Militar reúnem condições para participar nessas missões, a abordagem deste tema torna-se ainda mais pertinente e justificada.

A escolha deste tema deveu-se não só ao interesse pessoal do autor por esta matéria, como também à intenção de **estudar e dar a conhecer** um importante conjunto de competências e valências da GNR, algumas delas muito recentes, no âmbito da Divisão de Saúde em geral, e em particular do Centro Clínico e do Apoio Sanitário em Campanha.

1.1.3 DELIMITAÇÃO DO OBJECTO DE ESTUDO

Mesmo estudando uma realidade concreta como a Divisão de Saúde da GNR, este tema detém ainda uma grande abrangência, pelo que foi opção delimitá-lo.

Desde logo procurou-se direccionar o trabalho para um propósito: perceber qual o contributo da Divisão de Saúde da GNR para o Militar da Guarda, independente da função que este esteja a desempenhar. Pretende-se assim identificar a contribuição da GNR, resultado da acção no âmbito de todas as suas competências nesta matéria.

A Divisão de Saúde da GNR materializa-se no Centro Clínico. Sendo a GNR uma força com uma abrangência a nível nacional, torna-se relevante conhecer as reais necessidades dos beneficiários da Divisão de Saúde da GNR e se estas estão a ser colmatadas. Com base nesta premissa, o público-alvo serão os utentes do Centro Clínico.

A participação de Oficiais Médicos da GNR formados na Academia Militar em Missões Internacionais é uma realidade só agora alcançável. No entanto, outras forças gendármicas já participam neste tipo de missões com apoio do Serviço de Saúde há já algum tempo. Deste modo, torna-se pertinente fazer um estudo comparativo com essas forças e o modo como funciona este tipo de apoio e aplicá-lo à nossa realidade.

Neste contexto, formulou-se o problema de partida deste trabalho: “Qual o contributo da Divisão de Saúde da GNR para o Militar da Guarda?”

1.1.4 OBJECTIVOS

Para a realização deste trabalho foram definidos objectivos, que serão a orientação, o caminho a seguir para a concretização e a conclusão do mesmo.

Assim o **objectivo geral** deste trabalho será:

- Identificar qual o contributo da Divisão de Saúde da GNR para o Militar da Guarda, quer através do Centro Clínico, quer através do Apoio Sanitário em Missão Internacional.

Para dar resposta ao objectivo geral, definiu-se um conjunto de objectivos específicos. Estes objectivos visam por um lado o enquadramento do problema para perceber o seu

contexto, e por outro, alcançar metas parcelares tendo em vista a resposta global ao problema. Assim, são **objectivos específicos**:

- Definir a actual estrutura da Divisão de Saúde da GNR;
- Realizar uma análise do actual sistema da Divisão de Saúde da GNR identificando as diferentes estruturas e os fins a que se destinam;
- Realizar uma análise às necessidades dos beneficiários da Guarda, identificando o papel do Centro Clínico da GNR;
- Analisar alguns dados estatísticos dos serviços e especialidades do Centro Clínico;
- Identificar contributo da Divisão de Saúde da GNR para responder às necessidades dos seus beneficiários;
- Identificar a importância das missões desempenhadas pela Divisão de Saúde da GNR no âmbito das Missões Internacionais;
- Identificar os pontos fortes e as maiores limitações da actuação da Divisão de Saúde da GNR no âmbito das Missões Internacionais;
- Apresentar sugestões para uma melhoria da Divisão de Saúde da GNR.

1.1.5 PERGUNTAS DE INVESTIGAÇÃO

Na perspectiva de responder ao problema colocado e fundamentar a resposta obtida colocaram-se algumas perguntas de investigação. Note-se que a resposta a estas perguntas será explorada com ênfase nas opiniões e experiências dos principais intervenientes do sistema, conjugada com a análise de alguns documentos oficiais e estatísticas.

- Como se organiza a Divisão da Saúde da GNR para fazer face às necessidades dos seus beneficiários?
- Qual a importância da existência de uma Unidade Hospitalar da GNR?
- Quais as principais dificuldades/necessidades do Centro Clínico?
- Que melhorias poderiam ser feitas no Centro Clínico?
- Como é feita a escolha das especialidades dos Oficiais Médicos formados na Academia Militar?
- Que contributos poderão as Forças FIEP dar à Divisão de Saúde da GNR, em termos de participação em Missões Internacionais?
- Qual a importância das missões desempenhadas pela Divisão de Saúde da GNR no âmbito das Missões Internacionais?

- Quais os pontos fortes e as maiores limitações da actuação da Divisão de Saúde da GNR no âmbito das Missões Internacionais?

1.2 METODOLOGIA UTILIZADA

Para concretizar os objectivos do trabalho realizaram-se um conjunto de diligências e aplicaram-se técnicas e instrumentos de investigação.

Fez-se pesquisa documental e bibliográfica no intuito de, partindo do geral para o particular, enquadrar o tema deste trabalho. A exposição teórica visa permitir uma melhor percepção da lógica do trabalho, apresentando um conjunto de conceitos, estruturas, normas e ideias.

Para a realização do trabalho de campo, recorreu-se à realização de entrevistas, inquérito por questionário fechado, de observação directa e levantamento de dados estatísticos.

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

A estrutura formal do trabalho foi realizada de acordo com as orientações propostas pela Academia Militar (Academia Militar, 2008), ajustadas à realidade concreta do trabalho em questão.

Assim além desta apresentação, o trabalho encontra-se dividido em duas partes. A parte I tem como objectivo fazer um enquadramento teórico do tema, enunciando os principais conceitos, apresentando a estrutura da Divisão de Saúde da GNR em geral e, em particular, do Centro Clínico e o Apoio Sanitário em Campanha, identificando o papel e a missão que desempenham na GNR.

Na parte II, essencialmente prática, é apresentada a metodologia utilizada na realização do trabalho de campo, bem como os resultados obtidos através do mesmo. Apresenta-se ainda a análise e a discussão desses dados à luz dos conceitos e das ideias apresentadas na parte I. A metodologia apresentada vai no sentido de dar resposta ao problema e às perguntas de investigação, assim como verificar as hipóteses inicialmente formuladas. No final da parte II, apresentam-se as conclusões de todo o trabalho e algumas sugestões para melhorar o contributo da Divisão de Saúde da GNR aos seus militares.

PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

CAPÍTULO 2 – O CENTRO CLÍNICO DA GNR

2.1 ORGANIZAÇÃO DA DIRECÇÃO DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA NA DOENÇA

Com a nova estruturação da Guarda pela Lei Orgânica n.º 63/2007 de 6 de Novembro, deixa de haver Grupos Territoriais, passando a existir Comandos. Foi criada uma estrutura que compreende, além do Comando da Guarda e dos respectivos órgãos de Inspecção, Conselho e Apoio, três órgãos superiores de comando e direcção, que asseguram o comando funcional, respectivamente, das áreas de operações (Comando Operacional), dos recursos humanos, materiais e financeiros (Comando da Administração dos Recursos Internos) e da doutrina e formação (Comando de Doutrina e Formação). (Lei n.º 63/2007)

O Comando da Administração dos Recursos Internos (CARI), que assegura o comando e a direcção de toda a actividade da Guarda nos domínios da administração dos recursos humanos, materiais e financeiros, estrutura-se nas seguintes unidades orgânicas nucleares: Direcção de Recursos Humanos, Direcção de Recursos Financeiros, Direcção de Recursos Logísticos, Direcção de Infra-estruturas e Direcção de Saúde e Assistência na Doença (DSAD).

Compete à DSAD propor e implementar medidas adequadas à prevenção de acidentes de serviço e de prevenção e rastreio de doenças potenciadas pela actividade profissional; coordenar a assistência na doença; assegurar o funcionamento do serviço de saúde da Guarda; entre outras (artigo n.º 15º do Decreto Regulamentar n.º 19/2008). A DSAD divide-se, por sua vez, na Divisão de Saúde (DS), Divisão de Medicina Veterinária (DMV) e Divisão de Assistência na Doença (DAD).

À DS compete assegurar o funcionamento do serviço de saúde da Guarda e coordenar a actividade do **Centro Clínico**; coordenar e dar apoio técnico e administrativo à Junta Superior de Saúde, às juntas médicas e juntas de selecção e recrutamento; propor e implementar medidas adequadas à prevenção e rastreio de doenças potenciadas pela actividade profissional; estudar as necessidades de técnicos para a área da saúde, bem como definir as especificações dos equipamentos, materiais e medicamentos a adquirir; efectuar a aquisição de medicamentos e dispositivos médicos; entre outras. (artigo n.º 35º do Despacho n.º32021/2008)

2.2 O CENTRO CLÍNICO DA GNR

O Centro Clínico da GNR é uma unidade hospitalar que funciona para todos os beneficiários da Guarda. É considerado o “Hospital da GNR”, pois desempenha um papel de extrema importância na área da Saúde.

Situada em Lisboa, abrange a área metropolitana deste distrito, sendo usufruída principalmente por utentes desta região.

Com a nova estruturação da Guarda, o Centro Clínico passa a depender funcionalmente do Comandante do CARI, enquanto tecnicamente depende da Divisão de Saúde.

É da competência do Centro Clínico “assegurar a protecção da saúde aos militares e funcionários civis da Guarda e seus familiares nas áreas da medicina preventiva e curativa e da reabilitação médica”. (Directiva 06/2ºCG/2008)

O Centro Clínico tem um Director, assessorado por um gabinete de Apoio à Direcção e uma Secretaria. Possui também um conjunto de Serviços, nomeadamente Clínicos, de Análises Clínicas, de Imagiologia e Farmacêuticos (Farmácia Hospitalar). Possui também uma Delegação no Porto.

O Centro Clínico possui especialidades na área da Cardiologia, Cirurgia Geral, Plástica e Vascular, Clínica Geral, Dermatologia, Estomatologia, Fisiatra/Mesoterapia, Ginecologia, Gastrenterologia, Medicina Interna, Neurocirurgia, Obstetrícia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Psicologia, Psiquiatria e Urologia.

2.3 COMPOSIÇÃO DO CENTRO CLÍNICO

A GNR tem, no seu quadro, 4 Oficiais, sendo 1 Coronel e 3 Tenentes-coronéis. O Coronel Farmacêutico é Director do Centro Clínico, acumulando também funções de Chefe da Divisão de Saúde e Director do Laboratório. O Tenente-coronel Médico é o Director Clínico, chefiando também a Repartição de Medicina. A Tenente-coronel Farmacêutica é Directora dos Serviços Farmacêuticos e também Chefe da Repartição de Farmácia. O Director da Delegação do Porto é um Tenente-coronel Médico.

Devido à falta de Médicos, tornou-se necessário à GNR adoptar certas medidas que satisfizessem as necessidades dos seus beneficiários. Assim, através da aprovação da Portaria n.º 1314/95, criou-se um quadro com Médicos civis. Este quadro aprova 42 Médicos Civis. No entanto, apenas 17 vagas estão actualmente preenchidas.

Face a estas dificuldades, procurou-se solucionar o problema através do recurso a Médicos avançados. Médicos avançados são Médicos civis que, estando a trabalhar fora da GNR, realizam consultas no Centro Clínico. De momentos existem cerca de 20 Médicos avançados.

A Delegação do Centro Clínico do Porto, para além do Tenente-coronel Médico, tem 6 Médicos com contrato de avença e 13 Médicos com contrato com o Serviço de Assistência na Doença da GNR (SAD/GNR) (são Médicos cujo consultório tem Acordo com a GNR, mas que dão consultas no Centro Clínico – Porto aos beneficiários).

2.3.1 OFICIAIS MÉDICOS FORMADOS NA ACADEMIA MILITAR

“A missão específica da Academia Militar é a de assegurar e promover a formação dos oficiais do Exército e da GNR, através:

- Da formação científica de base, técnica e tecnológica, a par de preparação física e do adestramento militar, indispensáveis aos oficiais dos quadros permanentes para o exercício das suas funções hierárquicas e técnicas e possível contribuição para o desenvolvimento científico da prática militar; e
- Da formação comportamental assente em sólida educação militar, moral e cívica tendo em vista desenvolver os atributos de carácter, alto sentido do dever, honra e lealdade, culto da ordem e da disciplina e as qualidades de comando e chefia inerentes à condição militar.

A formação científica de base permite aos alunos adquirir os conhecimentos e a dinâmica intelectual essenciais ao permanente acompanhamento da evolução do saber.

A formação científica de índole técnica e tecnológica, por seu lado, permite satisfazer as qualificações profissionais indispensáveis ao desempenho das funções dum Oficial do Exército e da GNR.

Os cursos de licenciatura são organizados, na área estritamente académica, em moldes idênticos aos dos estabelecimentos de ensino universitário e nas áreas de formação comportamental, militar e de instrução e treino, de acordo com directivas dos respectivos Chefes de Estado-Maior.” (MADEIRA, 2006)

A partir de 1999, com a publicação da Portaria n.º 162/99, de 10 de Março, os estabelecimentos militares de ensino superior universitário foram autorizados a conferir diplomas de formação militar complementar de licenciatura na área da saúde, passando a admitir alunos para os cursos de Medicina, Medicina Dentária, Medicina Veterinária e Ciências Farmacêuticas.

Através de Protocolos com as Faculdades de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa, de Medicina Dentária e de Farmácia da Universidade de Lisboa e de Medicina

Veterinária da Universidade Técnica de Lisboa, os alunos frequentam os cursos nas respectivas faculdades, ao mesmo tempo que, na Academia Militar, adquirem a sua formação militar que, no final, lhes permite obter o referido diploma de formação militar complementar da respectiva licenciatura.

“No final do curso de Medicina da Academia Militar, os Oficiais estão habilitados, em termos de funções, a:

- Comandar subunidades de escalão Pelotão;
- Desempenhar a função de adjunto de Companhia Sanitária;
- Desempenhar a função de instrutor de matérias de formação geral de Saúde Militar ou específicas de formação de oficiais, sargentos e praças;
- Participar na execução de actos médicos, projectos e/ou estudos técnicos no âmbito do Exército/ GNR;
- Desempenhar as funções médicas e médico-militares previstas no RGSUE (Exército), no RGSGNR (GNR) e compatíveis com o posto e diferenciação técnica.” (MADEIRA, 2006)

O curso de Medicina na Academia Militar tem uma duração de 7 anos, em que o primeiro ano é comum aos restantes cursos ministrados, tendo como objectivo a formação militar básica necessária a um Oficial. Os restantes 6 anos são feitos na Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa, juntamente com cadeiras de Formação Complementar Militar ministradas na Academia Militar.

Após os 6 anos, já com o posto de Tenente, têm um ano de Internato Geral, onde fazem pequenos estágios nas diversas especialidades. Os anos seguintes têm uma duração variável, consoante a especialidade escolhida, indo de 3 anos (Clínica Geral), 5 anos (Médicas) ou 6 anos (Cirúrgicas). O período em que tiram a Especialidade é denominado de Internato Complementar.

O curso termina com o final do Internato Geral. Nos 2 anos posteriores, os Oficiais Médicos estão aptos a exercer Medicina Tutelada. Só passados 2 anos do final do curso é que reúnem as condições para exercer Medicina Autónoma.

Os primeiros Oficiais Médicos formados na Academia Militar estarão aptos a exercer Medicina Autónoma em Julho de 2009.

2.4 ENQUADRAMENTO LEGAL

2.4.1 LEI ORGÂNICA DA GNR

Decorrente da Lei n.º 63/2007 de 6 de Novembro, que aprova a orgânica da Guarda Nacional Republicana, constituem atribuições da GNR, entre outras, “*garantir a ordem e a tranquilidade públicas e a segurança e a protecção das pessoas e dos bens*” – alínea b) do n.º 1 do artigo 3º; assim como “*proteger, socorrer e auxiliar os cidadãos e defender e preservar os bens que se encontrem em situações de perigo, por causas provenientes da acção humana ou da natureza*” – alínea i) do n.º 1 do artigo 3º. Por outro lado, nos termos do n.º 3 do artigo 33º, constitui ainda atribuição da GNR as áreas de Saúde e Assistência na Doença.

Especial ênfase nesta última alínea, na qual, se pode verificar que a GNR tem competências em matéria de Saúde, desde logo conferidas pelo seu diploma de base.

2.4.2 DECRETO REGULAMENTAR Nº 19/2008, DE 27 DE NOVEMBRO

No desenvolvimento da Lei nº 63/2007, de 6 de Novembro, torna-se necessário definir as competências e a estrutura interna dos novos órgãos e respectivas chefias.

Segundo a alínea e) do n.º 2 do artigo 3º do Dec-Reg nº 19/2008, é estruturada a Direcção de Saúde e Assistência na Doença, sob a dependência do CARI.

Ainda no âmbito deste decreto regulamentar, e segundo o artigo 15º, é discriminada as competências atribuídas à Direcção de Saúde e Assistência na Doença, sendo elas:

- “ a) Propor e implementar medidas adequadas à prevenção de acidentes de serviço e de prevenção e rastreio de doenças potenciadas pela actividade profissional;
- b) Propor e desenvolver a aplicação de medidas de saúde individuais e dos princípios e práticas da medicina preventiva;
- c) Organizar, implementar e controlar o sistema de assistência na doença, exercendo as competências previstas na lei no que respeita ao pessoal ao serviço da Guarda;
- d) Propor as medidas adequadas à utilização dos recursos que lhe são atribuídos de forma a prosseguir os seus fins dentro dos princípios de uma gestão por objectivos;

e) Propor a celebração dos acordos, convenções, contratos e protocolos que interessem ao desempenho da sua missão e supervisionar o cumprimento rigoroso dos mesmos;

f) Constituir uma bolsa de ofertas para celebração de novas convenções e analisar as candidaturas dos oferentes;

g) Promover e manter actualizado o registo da situação de beneficiário;

h) Gerir os benefícios a aplicar no domínio da assistência na doença, designadamente:

i) Processar e conferir a facturação relativa a cuidados de saúde prestados;

ii) Processar as participações a pagar aos beneficiários;

iii) Desenvolver os mecanismos de controlo inerentes à atribuição de benefícios;

iv) Notificar os beneficiários que devam repor valores indevidamente despendidos;

i) Estudar a evolução e a caracterização do universo dos beneficiários, elaborar estatísticas relativas à assistência prestada na doença, bem como relatórios das acções desenvolvidas e respectivos encargos;

j) Estudar as necessidades de técnicos para a área da saúde, bem como definir as especificações dos equipamentos, materiais e medicamentos a adquirir;

l) Coordenar a assistência na doença ao pessoal da Guarda;

m) Assegurar o funcionamento do serviço de saúde da Guarda;

n) Dar apoio técnico e administrativo à Junta Superior de Saúde, às juntas médicas e às juntas de selecção e recrutamento;

o) Proceder ao controlo e gestão do efectivo animal;

p) Promover o apoio de medicina veterinária, de acordo com as directivas superiores, nas seguintes áreas:

i) Apoio sanitário ao efectivo animal;

ii) Qualidade e segurança alimentar;

iii) Saúde pública, veterinária e bem-estar animal;

iv) Aquisição de canídeos e de solípedes;

- q) Assegurar o desenvolvimento de outras atribuições que, no âmbito das suas competências, lhe forem superiormente cometidas.”

2.4.3 DESPACHO N.º 32021/2008, DE 16 DE DEZEMBRO DO COMANDO-GERAL DA GUARDA NACIONAL REPUBLICANA

Conforme foi dito atrás, a Divisão de Saúde está na dependência da Direcção de Saúde e Assistência na Doença.

O n.º 3 do artigo 1º do Despacho n.º 32021/2008 estrutura as Unidades Orgânicas Flexíveis da Guarda, sendo que, na alínea j), a Divisão de Saúde é constituída como parte integrante da Direcção de Saúde e Assistência na Doença.

É no artigo 35º do mesmo despacho que a competência da Divisão de Saúde é caracterizada, “no âmbito do artigo 15.º do Decreto Regulamentar n.º 19/2008, de 27 de Novembro:

- a) Assegurar o funcionamento do serviço de saúde da Guarda e coordenar a actividade do Centro Clínico;
- b) Coordenar e dar apoio técnico e administrativo à Junta Superior de Saúde, às juntas médicas e juntas de selecção e recrutamento;
- c) Propor e implementar medidas adequadas à prevenção de acidentes de serviço e de prevenção e rastreio de doenças potenciadas pela actividade profissional;
- d) Propor e desenvolver a aplicação de medidas de saúde individuais e dos princípios e práticas da medicina preventiva;
- e) Estudar as necessidades de técnicos para a área da saúde, bem como definir as especificações dos equipamentos, materiais e medicamentos a adquirir;
- f) Efectuar a aquisição de medicamentos e dispositivos médicos.”

2.4.4 DIRECTIVA N.º 06/2008 DO 2º COMANDANTE DA GUARDA NACIONAL REPUBLICANA

Esta Directiva vem reforçar os diplomas legais atrás mencionados, ao nível interno da Guarda, através duma estruturação mais detalhada de todo o quadro orgânico.

Aspecto importante desta Directiva é, nos termos da alínea t) do seu artigo 3º, a atribuição ao Centro Clínico da competência para “assegurar a protecção da saúde dos

militares e funcionários civis da Guarda e seus familiares nas áreas da medicina preventiva e curativa e da reabilitação médica”, em concordância com o que foi aprovado no artigo 39º do Dec-Reg nº 19/2008.

Também pelo n.º 3, da alínea h) do artigo n.º 2º da mesma Directiva é feita a articulação estrutural do Centro Clínico, nos seus Gabinetes de Apoio e Serviços.

2.4.5 PORTARIA N.º 1314/95, DE 6 DE NOVEMBRO

Esta portaria vem aprovar o quadro orgânico de Médicos Civis na Guarda, definindo o número de 42 elementos, nas áreas de medicina Hospitalar (30 vagas) e medicina de Clínica Geral (12 vagas).

2.4.6 PORTARIA N.º 162/99, DE 10 DE MARÇO

As Forças Armadas e a GNR, sentido a necessidade de procurar novas formas de recrutamento para dotar os respectivos quadros permanentes do Serviço de Saúde, designadamente por os concursos para o ingresso de licenciados nesses quadros não terem permitido satisfazer as necessidades existentes, decidiu criar os cursos de Medicina nas respectivas Academias.

Esta portaria, segundo o n.º 2 do artigo 1º, confere à Academia Militar:

- a) O diploma de formação militar complementar da licenciatura em Farmácia;
- b) O diploma de formação militar complementar da licenciatura em Medicina;
- c) O diploma de formação militar complementar da licenciatura em Medicina Dentária;
- d) O diploma de formação militar complementar da licenciatura em Medicina Veterinária.

O grau académico de licenciado é atribuído pela Universidade, enquanto a formação militar complementar é assegurada pela Academia Militar.

CAPÍTULO 3 - O APOIO SANITÁRIO NAS MISSÕES INTERNACIONAIS

A presença da GNR em Missões Internacionais tem uma importância cada vez maior para a definição do estatuto internacional de Portugal e para a segurança da sociedade internacional, tal como tem uma projecção interna cada vez mais forte, sobretudo quando essas missões de **imposição** e de **manutenção de paz** têm lugar em teatros de alto risco, como foi o caso do Iraque, ou em conflitos que provocam uma resposta política nacional mais intensa, como aconteceu no caso de Timor-Leste.

3.1 A GNR NAS MISSÕES INTERNACIONAIS

A missão das forças da GNR em operações Internacionais deste âmbito visam, essencialmente, “ajudar a construir serviços de polícia, que assentem não no modelo de autoridade mas sim do respeito da Lei e dos Direitos Humanos, não no arbítrio e na repressão mas na justiça e na equidade, não na corrupção e no nepotismo mas sim na integridade e no profissionalismo.” (CARVALHO, 2001)

A intervenção da GNR “numa missão internacional de paz pode ocorrer em duas perspectivas fundamentais:

- a primeira ocorre num cenário de paz controlada e de estabilidade assegurada, em que as forças policiais locais, bem como as instituições, estão operacionais. Nesse cenário, a intervenção das forças policiais consiste em acções de assistência, de formação e de cooperação com a polícia local, tendo em vista consolidar as suas capacidades, torná-la eficiente e elevar os seus padrões de actuação, com respeito das normas internacionais e dos direitos do homem;

- a segunda, ocorre num cenário de instabilidade, de paz não controlada, e caracteriza-se por uma maior "robustez" na actuação, devendo as forças estar mandatadas para as acções de restauração da lei e da ordem; nesse cenário, as instituições e as estruturas policiais estão frequentemente inoperativas e as forças internacionais intervêm em sua substituição.

Assim, naquele primeiro cenário, de estabilidade, a função primordial das forças policiais internacionais será a de consolidarem as capacidades das polícias locais, segundo o princípio de que é a estas que cabe exercer ou retomar as suas funções, e a força internacional assume um papel de assistência, acompanhamento, formação, supervisão.” (CARVALHO, 2001)

3.2 O APOIO SANITÁRIO NAS MISSÕES INTERNACIONAIS

A GNR tem participado e actuado em diversos teatros de operações, sendo sempre suportada com apoio logístico e sanitário.

A falta de Oficiais Médicos da GNR levou a que, em alguns cenários, nomeadamente no Iraque, tivessem o apoio de Médicos do Instituto Nacional de Emergências Médicas (INEM). Estes comandavam as equipas médicas constituídas por Enfermeiros e Socorristas da GNR. Assim, estas equipas, apesar de terem à frente um Médico civil, eram constituídas por militares da GNR.

3.2.1 APOIO SANITÁRIO DO INEM

O grande apoio a nível sanitário do INEM à GNR ocorre em Timor-Leste, quando o Exmo. Tenente-General Mourato Nunes, o então General Comandante Geral da GNR, toma a decisão de integrar uma equipa do INEM na missão. Esta decisão deveu-se a dois factores muito importantes, nomeadamente, a falta de capacidade da GNR em manter uma equipa médica permanente em Timor-Leste, e a não existência de apoio sanitário adequado por parte das autoridades sanitárias timorenses¹.

Estas equipas são compostas por um Médico, um Enfermeiro e um Técnico da Ambulância de Emergência. Esta cooperação iniciou-se a 4 de Junho de 2006, sendo que as equipas são revezadas por um período de cerca de 40 dias.

¹ Entrevista realizada ao Exmo. TGen Mourato Nunes pela revista “Via verde para a Vida” n.º 21 de Dezembro de 2007 do INEM.

PARTE II – TRABALHO DE CAMPO

CAPÍTULO 4 – METODOLOGIA

Feito o enquadramento teórico do trabalho há que seguir com a metodologia tendo em vista a concretização dos objectivos definidos e as respostas às perguntas de partida.

Neste sentido e dadas a característica do problema, quanto ao **método de abordagem** optou-se pela **investigação descritiva** (Carmo e Ferreira, 1998 p. 213).

4.1 O PLANO DE INVESTIGAÇÃO

A forma escolhida para identificar o contributo da GNR para o militar da Guarda foi inquirir aqueles que, a nível distrital, usufruem diariamente do Centro Clínico e que sentem realmente as suas carências e necessidades, os **beneficiários**.

Optou-se, assim, por ouvir um dos lados do mesmo sistema. Por um lado, os beneficiários, que encabeçam a missão do Centro Clínico, são os principais favorecidos e lesados pela qualidade do serviço prestado. Por outro lado, os beneficiários, elementos externos ao Centro Clínico, conhecem ao pormenor o serviço prestado, e têm uma perspectiva privilegiada sobre o seu real contributo. A perspectiva dos beneficiários será, à partida, imparcial.

A análise integrada desta perspectiva, associada à apreciação de alguns dados estatísticos recolhidos junto do Centro Clínico, assim como algumas ilações retiradas das diligências realizadas ao Centro Clínico, são a base para a obtenção das conclusões relativas ao problema formulado.

Também um estudo comparativo feito com base em questionários realizados às forças da FIEP servirá de ponto de partida para algumas ilações e conclusões sobre a participação de militares da GNR/Medicina nas Missões Internacionais.

4.2 HIPÓTESES

Face às perguntas de investigação apresentadas na introdução e ao quadro conceptual construído com base no enquadramento teórico e no senso comum, formularam-se as seguintes hipóteses como respostas provisórias a algumas das questões de

investigação. Note-se que para algumas das perguntas de investigação não se formularam hipóteses porque não havia nada para por em hipótese.

H1: O Centro Clínico da GNR organizou-se de forma adequada para fazer face às necessidades dos seus beneficiários;

H2: A existência de uma Unidade Hospitalar seria um importante contributo para a GNR;

H3: A principal dificuldade/necessidade do Centro Clínico é ter um quadro de Médicos permanente;

H4: As melhorias feitas terão de ser feitas no âmbito de rapidez de atendimento, eliminação das listas de esperas e melhoramento da qualidade do serviço;

H5: A escolha das especialidades por parte dos Oficiais Médicos formados na Academia Militar é feita conforme as necessidades da Divisão de Saúde;

H6: Os contributos das Forças FIEP serão, essencialmente, para fazer um estudo comparativo, retirando algumas ilações;

H7: A participação da Divisão de Saúde em Missões Internacionais servirá para dar maior credibilidade à GNR;

H8: A actuação da Divisão de Saúde em Missões Internacionais terá como ponto forte a sua natureza militar, sendo que a sua maior limitação será a falta de experiência em “urgência de rua”.

4.3 UNIVERSO DE ANÁLISE E ESCOLHA DA AMOSTRA

O objecto de estudo é o contributo da Divisão de Saúde da GNR para o Militar da GNR.

Por este motivo, optou-se por elaborar um inquérito aos utentes do Centro Clínico da GNR. Não só aos militares no activo, em fase de reabilitação, mas também aos reformados e respectivos familiares, também utentes do Centro Clínico. Foram escolhidos porque são uma peça chave no papel desempenhado pelo Centro Clínico da GNR, e têm uma percepção privilegiada desta realidade. Os resultados obtidos serão à partida uma aproximação bastante precisa da realidade global.

O universo de análise para este estudo é constituído por todos os militares da Guarda no activo, na reserva, na reforma e respectivos familiares, ou seja, todos os beneficiários.

Dadas as características do universo, não houve possibilidade de inquirir todo o universo de análise. Assim sendo, inquiriram-se os utentes do Centro Clínico no espaço temporal compreendido entre 18 de Fevereiro a 13 de Março de 2009 num total de 150 inquiridos (número médio de consultas semanais no Centro Clínico).

A falta de historial em participações de Oficiais Médicos da GNR em Missões Internacionais leva a que seja feito um estudo comparativo com outras Forças FIEP. Este estudo tem como objectivo perceber como é a utilização do apoio sanitário destas forças em Missões Internacionais. Os Oficiais Médicos formados na Academia Militar só este ano reúnem condições para participar neste tipo de missões. Deste modo, o contributo dado pelas Forças FIEP será uma mais valia para tirar conclusões em termos de efectivos, missão e doutrina utilizada. O universo de análise será as 9 Forças FIEP, através dum questionário enviado por e-mail.

4.4 INSTRUMENTOS E TÉCNICAS

Na fase exploratória foram realizadas **entrevistas não directivas** que tiveram como objectivo dar a conhecer mais pormenorizadamente a realidade da actuação do Centro Clínico da GNR. Essas entrevistas não foram mais do que conversas informais que serviram sobretudo para uma familiarização e um conhecimento mais profundo do tema estudado. Estas entrevistas conduziram à delimitação do trabalho assim como à formulação do problema de partida.

A fim de ampliar a base de fundamentação do trabalho no âmbito do Apoio Sanitário, realizaram-se ainda pedidos de informação às Forças FIEP. Por estarem sediados em vários pontos do globo, foram inquiridos através de e-mail, com 16 questões.

Foram também realizadas visitas ao Centro Clínico, de modo a permitir a **observação directa (não participante)** e a percepção do funcionamento deste.

Aos utentes do Centro Clínico, foram aplicados inquéritos, por **questionário** (ver apêndice A), com um conjunto de 50 questões fechadas e 3 abertas, intencionalmente elaboradas tendo por base o objectivo geral apresentado no Capítulo 1 do trabalho. A aplicação do questionário foi por **administração directa** (Quivy e Campenhoudt, 2003) e teve como objectivo recolher as opiniões e experiências dos inquiridos em relação ao Centro Clínico.

A resposta à maioria das questões fechadas é feita através da utilização de uma escala de Likert (Carmo, 1998, p.142), cuja descrição varia consoante o conteúdo da pergunta. As restantes são de escolha. As questões abertas solicitam sugestões para melhorar o desempenho do Centro Clínico da GNR.

Os questionários foram submetidos a um teste entre 16 e 17 de Fevereiro de 2009, obtendo assim a sua validação, na Escola da Guarda. Assim, foi possível reajustá-los em termos de estrutura e conteúdo, de forma a minimizar erros de compreensão dos inquiridos, permitindo a recolha dos dados para dar resposta às perguntas de investigação.

Os dados obtidos nestes questionários foram alvo de tratamento **quantitativo**, à excepção das questões abertas que foram analisadas de forma **qualitativa**.

Os questionários, aplicados aos beneficiários foram estruturados de forma a possibilitar a análise estatística de dados quantitativos com recurso às aplicações informáticas Microsoft Excel e SPSS.

Outro instrumento utilizado foi a pesquisa documental, mais concretamente a **pesquisa de dados estatísticos**. Estes foram recolhidos de fontes oficiais (Divisão de Saúde da GNR, Centro Clínico), tendo como objectivo fundamentar a discussão, relacionar os resultados e apoiar as conclusões. Estes dados estatísticos são relativos ao número de efectivos, número de consultas e especialidades consultadas no Centro Clínico da GNR.

CAPÍTULO 5 - APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

5.1 OBSERVAÇÃO

Com base nas diligências efectuadas bem como no pedido de informações realizado às forças FIEP construiu-se o quadro seguinte. Note-se que o quadro não se encontra completo porque, até à data, não houve uma resposta das restantes forças. Optou-se por focar os pontos mais relevantes do pedido de informações. Assim, em relação ao Apoio Sanitário, as forças FIEP caracterizam-se da seguinte maneira:

	Missões Internacionais	Apoio Sanitário próprio	Doutrina no Apoio Sanitário	Sob comando de Oficial Médico	Formação Militar que possuem
 França	Costa do Marfim; Kosovo; Afeganistão.	Sim.	Doutrina de Apoio Sanitário próprio; Role, da NATO.	Sim.	Escola de Oficiais, semelhante à Academia Militar.
 Itália	Bósnia; Kosovo; Gaza; Chade.	Sim.	Doutrina de Apoio Sanitário próprio; Role, da NATO.	Sim.	Escola de Oficiais, semelhante à Academia Militar.
 Chile	Haiti.	Sim, médicos civis.	Não possuem doutrina.	Não.	Curso militar de 2 meses.
 Turquia	Bósnia; Afeganistão; Sudão; Kosovo; Geórgia.	Não, utilizam o apoio das forças já existente no terreno.	Não aplicável.	Não aplicável.	Curso militar idêntico aos soldados.

Quadro 5.1: O Apoio Sanitário das forças FIEP

Refira-se que há 10 forças FIEP, sendo que as forças membros são a *Guardia Civil* em Espanha, a *Gendarmerie Nationale* na França, a *Arma dei Carabinieri* em Itália, a *Marechaussee* na Holanda, a *Gendarmerie Royal* em Marrocos, a *Gendarmerie* na Roménia, a *Jandarma* na Turquia e a Guarda Nacional Republicana em Portugal. A *Gendarmerie Nacional* da Argentina e os *Carabineros* do Chile são as duas forças associadas da FIEP.

O Apêndice D apresenta o pedido de informações enviado às forças FIEP em inglês. O Apêndice E apresenta as respostas enviadas.

5.2 DADOS ESTATÍSTICOS

Para concretizar os objectivos deste trabalho e responder ao problema de partida e às perguntas de investigação, teve que se fazer a pesquisa e interpretação de alguns dados estatísticos.

Com base em dados recolhidos junto da Chefia da Divisão de Saúde relativos ao número de consultas médicas e exames realizados, fez-se uma análise comparativa das especialidades mais consultadas nos anos de 2005 a 2008. O Apêndice C apresenta os gráficos relativos à análise comparativa de número de consultas da especialidade e os 4 anos.

Por limitação de páginas, apenas se apresentam o resultado e a análise dos gráficos com maior relevância para dar resposta ao nosso problema.

Para melhor analisar os dados, decidiu-se retirar os números referentes às consultas de Clínica Geral, pois é a especialidade com uma esmagadora maioria nos 4 anos analisados.

No ano de 2005, conforme o gráfico C.1, as especialidades mais consultadas foram as de Psiquiatria, com 10,8%, Ortopedia, com 9,2%, Estomatologia, com 8,7%, Oftalmologia, com 8,4% e Pediatria, com 8,3%. Também a Otorrinolaringologia, com 7,9%, a Psicologia e a Fisiatria, ambos com 7,8%, representam as especialidades com maior número de consultas.

Analisando o gráfico C.2, referente ao ano de 2006, é possível verificar que houve uma afluência às especialidades de Psiquiatria (11%), Ortopedia (10,9%), Estomatologia (10,1%) e Oftalmologia (9,5%). Especialidades como a Pediatria tiveram percentagens na ordem dos 8,2%, a Otorrinolaringologia com 7,3% e a Psicologia com 7,2%.

O gráfico C.3 apresenta valores de 2007, onde a percentagem das consultas estão distribuídas pela seguinte ordem: a Psiquiatria com 12,8%, a Estomatologia com 11,1%, a Oftalmologia com 10,8% e a Ortopedia com 10,5%. Outras especialidades que também

tiveram grande procura foram a Psicologia com 8,8%, a Otorrinolaringologia com 6,9% e a Pediatria com 6,8%.

Observando o gráfico C.4 verifica-se que, no ano de 2008, as especialidades mais consultadas foram a Psicologia, com 12,3%, a Oftalmologia, com 12%, a Estomatologia, com 11,9% e a Ortopedia com 10,2%. As especialidades de Psiquiatria, Otorrinolaringologia e Pediatria obtiveram valores na ordem 7,2%, 6,7% e 6,5%, respectivamente.

Tendo como base as especialidades mais consultadas ao longo destes 4 anos, realizou-se um estudo comparativo entre eles.

Assim, pelo gráfico C.5, é possível demonstrar que especialidades como a Estomatologia e Oftalmologia são muito consultadas, mantendo cerca de 3000 consultas por ano, ao longo dos 4 anos.

A Fisiatria teve 2759 consultas em 2005, tendo vindo a descer ao longo dos anos, chegando a atingir as 1263 consultas em 2008, menos de metade.

A Ortopedia é uma especialidade bastante consultada, onde, em 2005, teve 3246 consultas, 3340 em 2006, descendo em 2007 e atingindo as 2440 consultas em 2008. Apesar desta descida, continua a ter uma percentagem de consultas elevada.

A Otorrinolaringologia e a Pediatria são 2 especialidades que têm vindo a ter menos números de consultas ao longo dos 4 anos, começando, em 2005, com 2772 e 2930 consultas e, em 2008, com 1596 e 1565, respectivamente.

A Psicologia teve 2735 consultas em 2005, 2195 em 2006, 2374 no ano de 2007, atingindo as 2953 consultas em 2008.

Por fim, a Psiquiatria, a especialidade mais consultada (para além das de Clínica Geral), atingiu as 3798 consultas em 2005. Nos anos de 2006 e 2007 o número de consultas quase que chegava às 3500. Em 2008 desceu para as 1728 consultas, atingindo menos de metade que em 2005.

O quadro C.6 apresenta o efectivo do pessoal médico do Centro Clínico nos anos de 2005 a 2008. Nota-se uma diminuição do efectivo ao longo dos anos.

5.3 QUESTIONÁRIOS

Para melhor compreensão dos gráficos aconselha-se a consulta do Apêndice A, que apresenta o questionário elaborado aos utentes do Centro Clínico.

Por limitação de páginas, apenas se apresenta o resultado e a análise das respostas com interesse mais relevante para a resposta ao problema.

Estas perguntas visam sobretudo fazer um enquadramento do problema, identificar pontos fortes e eventuais limitações do Centro Clínico da GNR e testar algumas das hipóteses formuladas. No Apêndice B apresentam-se os resultados completos dos inquéritos aos utentes do Centro Clínico.

Os questionários foram realizados aos utentes do Centro Clínico da GNR sendo a taxa de resposta de 100%.

Nas perguntas relacionadas com as melhorias e surpresas do Centro Clínico, alguns inquiridos, em virtude de não terem opinião formada sobre este assunto, optaram por não responder. Assim, as percentagens nessas questões assentam sobre o número de respostas e não sobre o total de inquiridos.

Os resultados dos inquéritos apresentam-se sob a forma de gráfico. Apresenta-se também, antes de cada gráfico, uma tabela com a média das respostas (graduando a descrição da escala de 1 a 6). Neste contexto, 1 representará a resposta mais negativa e 5 a resposta mais positiva, e 6 quando Não Aplicável ou Não Relevante.

P: “Qual a sua opinião sobre o seu médico da especialidade e/ou o Centro Clínico nos últimos 12 meses, em relação a...”

	9. fazê-lo/a sentir que tinha tempo suficiente durante as consultas?	10. interesse nos seus problemas de saúde?	11. facilidade com que se sentiu à vontade para contar os seus problemas ao médico?	12. forma como foi envolvido/a nas decisões sobre os cuidados prestados?	13. forma como o médico o/a ouviu?	14. confidenciald. da informação sobre o seu processo?
Má	2	1	0	1	0	0
Menos Boa	3	1	0	0	1	0
Boa	28	6	4	2	2	0
Muito Boa	60	40	41	24	20	7
Excelente	57	102	105	123	127	143
TOTAL	150	150	150	150	150	150

Quadro 5.2: Perguntas n.º 9 a n.º 14 do Questionário ao Centro Clínico

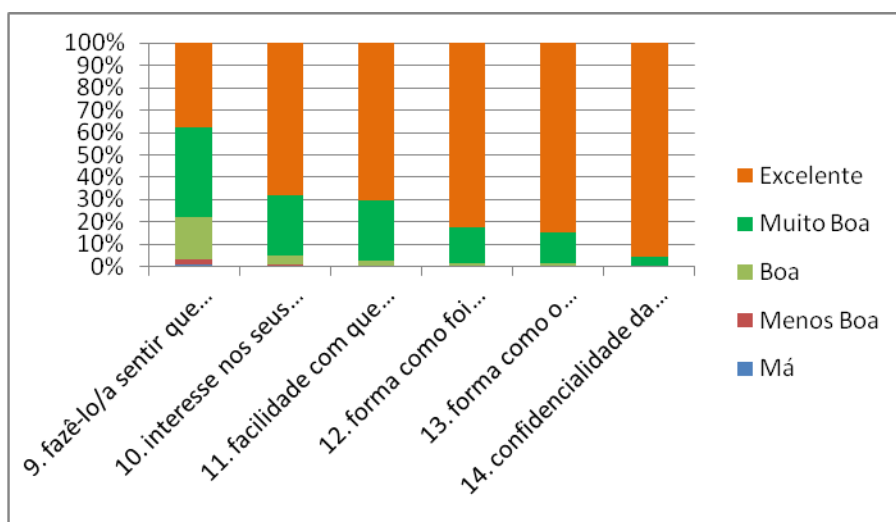


Gráfico 5.1: Perguntas n.º 9 a n.º 14 do Questionário ao Centro Clínico

Neste conjunto de perguntas pretendia-se determinar de que forma a relação entre o médico da especialidade/Centro Clínico e o utente é boa, tendo em conta factores como o à vontade e a confiança entre médico/paciente, o envolvimento nas decisões sobre os cuidados prestados e tempo suficiente durante as consultas. De acordo com a análise das respostas o médico da especialidade/Centro Clínico em relação à satisfação destas características é garantido dum modo maioritariamente Excelente. O sentimento de que o tempo da consulta é o suficiente foi escolhido pelos inquiridos como menos positivo, mas ainda assim no nível razoável, apesar de 5 respostas desfavoráveis.

P: “Qual a sua opinião sobre o seu médico da especialidade e/ou o Centro Clínico nos últimos 12 meses, em relação a...”

	15. ajuda a sentir-se suficientemente bem para desempenhar as suas tarefas diárias?	16. alívio rápido dos seus sintomas?	17. oferta de serviços de prevenção de doenças (rastreio, <i>check-ups</i> e vacinas)?	18. atenção dispensada?	19. exame que o médico lhe fez?
Má	0	0	0	0	0
Menos Boa	0	0	0	0	0
Boa	0	3	6	6	2
Muito Boa	28	27	44	38	26
Excelente	122	120	100	106	122
TOTAL	150	150	150	150	150

Quadro 5.3: Perguntas n.º 15 a n.º 19 do Questionário ao Centro Clínico

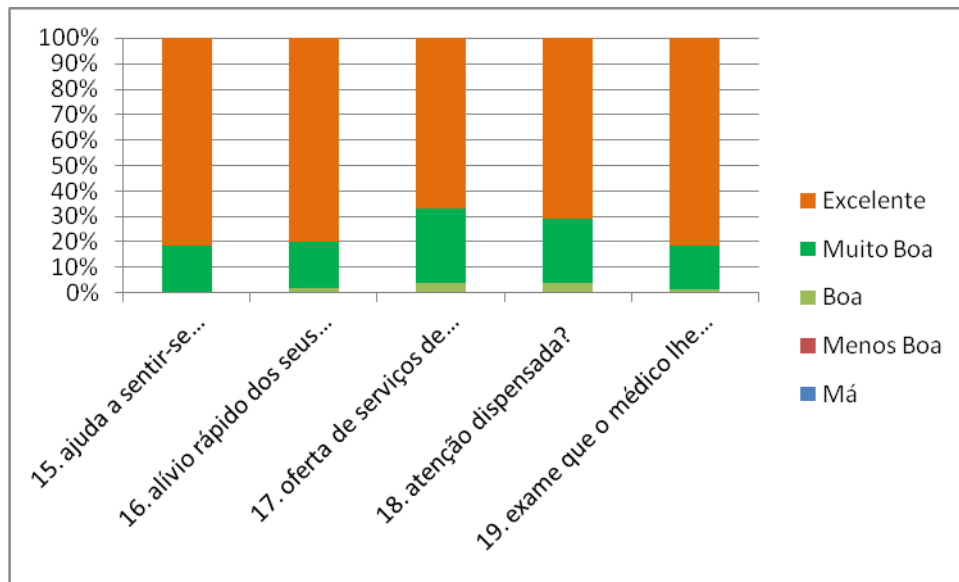


Gráfico 5.2: Perguntas n.º 15 a n.º 19 do Questionário ao Centro Clínico

Nesta questão pretendia-se saber a importância e a eficácia do tratamento de cada uma das doenças dos utentes por parte do médico da especialidade/Centro Clínico.

Os utentes estão bastante satisfeitos com os resultados do tratamento das suas doenças, e com a forma como esses tratamentos foram efectuados, bem como com o serviço de prevenção de doenças, nomeadamente rastreios, *check-ups* e vacinas. Destaca-se a ajuda a sentir-se suficientemente bem para desempenhar as tarefas diárias, ao obter respostas acima de Muito Bom, sendo a maioria de Excelente. Um aspecto comum é o facto de não haver respostas de Menos Bom ou Má, o que indica que a satisfação é de 100%.

P: “Qual a sua opinião sobre o seu médico da especialidade e/ou o Centro Clínico nos últimos 12 meses, em relação a...”

	20. explicação detalhada dos objectivos dos exames e tratamentos prescritos?	21.informações sobre o que queria saber dos seus sintomas e da sua doença?	22. ajuda a enfrentar os problemas emocionais relacionados com os seus	23.encorajamento para compreender a importância de seguir os seus conselhos?
Má	1	0	0	0
Menos Boa	0	0	0	0
Boa	7	3	2	12
Muito Boa	63	32	55	105
Excelente	79	115	93	33
TOTAL	150	150	150	150

Quadro 5.4: Perguntas n.º 20 a n.º 23 do Questionário ao Centro Clínico

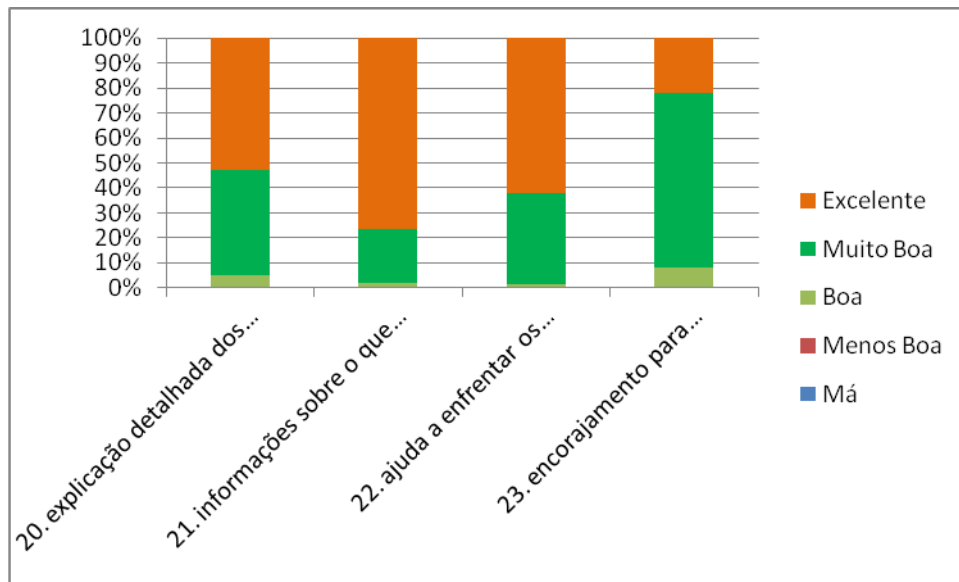


Gráfico 5.3: Perguntas n.º 20 a n.º 23 do Questionário ao Centro Clínico

Este gráfico apresenta a análise das respostas dos utentes em relação à sensibilidade e preocupação do médico da especialidade/Centro Clínico. A opinião dos utentes continua a ser bastante favorável e positiva, no entanto mais dispersa. A vontade de conhecer os sintomas da doença é algo considerado de extrema importância, razão pela qual 115 utentes procuram informações junto do médico da especialidade/Centro Clínico. O encorajamento para compreender a importância de seguir os conselhos do médico surge maioritariamente como Muito Bom, revelando, mesmo assim, que a opinião é bastante satisfatória. A opinião negativa por parte dum utente, em relação à explicação dos objectivos dos exames e tratamentos prescritos dever-se-á a um factor externo ao objecto de estudo.

P: “Qual a sua opinião sobre o seu médico da especialidade e/ou o Centro Clínico nos últimos 12 meses, em relação a...”

	24. conhecimento sobre o que ele fez e disse em consultas anteriores?	25. a preparação sobre o que esperar de especialistas e dos cuidados hospitalares?
Má	0	0
Menos Boa	0	0
Boa	5	9
Muito Boa	93	73
Excelente	52	69
TOTAL	150	150

Quadro 5.5: Perguntas n.º 24 a n.º 25 do Questionário ao Centro Clínico

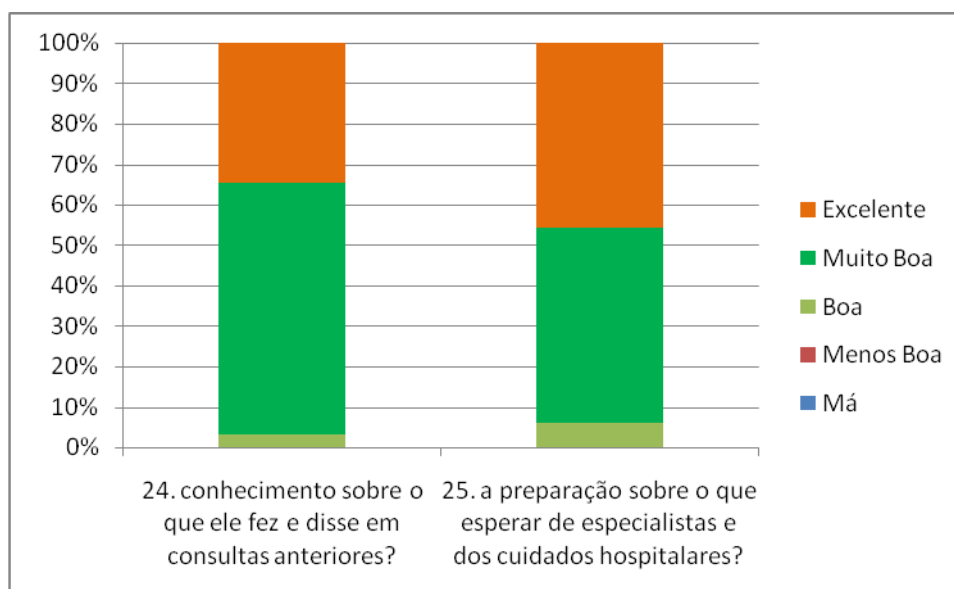


Gráfico 5.4: Perguntas n.º 24 a n.º 25 do Questionário ao Centro Clínico

Este conjunto de perguntas apresenta a análise das opiniões dos utentes em relação à ansiedade e preparação mental para receber as informações do médico da especialidade/Centro Clínico. Com estas perguntas pretendia-se determinar, por parte dos utentes, através da ajuda dos especialistas do Centro Clínico, a capacidade de adaptação e preparação mental para ultrapassar as dificuldades inerentes a uma doença. De um modo geral a opinião é muito boa, sendo que a maioria das respostas ficaram no Muito Bom.

P: “Qual a sua opinião sobre o seu médico da especialidade e/ou o Centro Clínico nos últimos 12 meses, em relação a...”

	26. apoio do pessoal deste Centro Clínico, além dos médicos?	27. facilidade em marcar uma consulta que lhe sirva no Centro Clínico?	28. facilidade em falar pelo telefone para o Centro Clínico?	29. facilidade em falar pelo telefone para o médico da especialidade?	30. tempo que esperou na sala de espera?	31. rapidez com que os problemas urgentes foram resolvidos?
Má	0	1	0	1	0	1
Mn. Boa	0	3	0	1	0	2
Boa	16	19	1	29	58	36
Mt. Boa	93	65	86	82	82	75
Excelent.	41	62	63	37	10	36
TOTAL	150	150	150	150	150	150

Quadro 5.6: Perguntas n.º 26 a n.º 31 do Questionário ao Centro Clínico

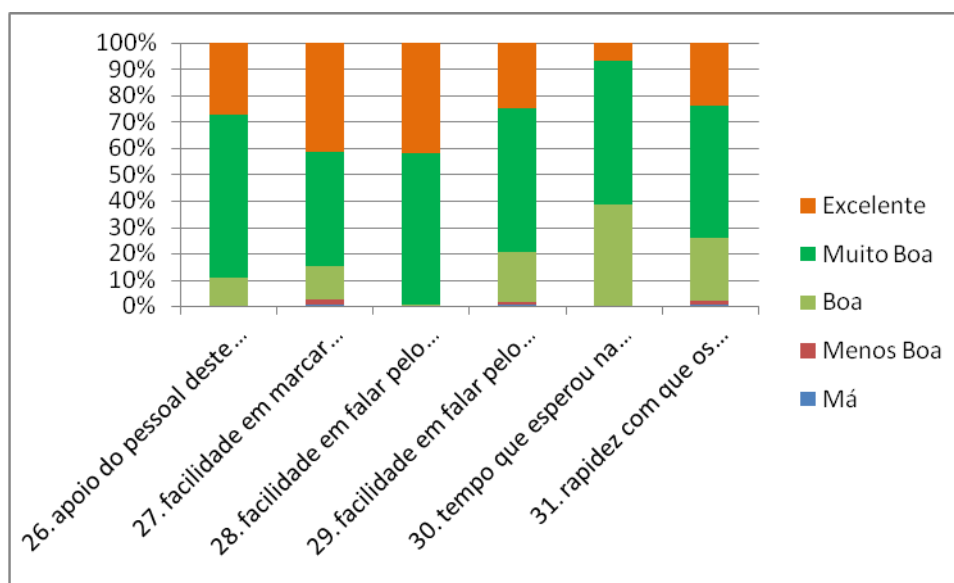


Gráfico 5.5: Perguntas n.º 26 a n.º 31 do Questionário ao Centro Clínico

Na análise das perguntas, procurou-se recolher a opinião dos utentes em relação aos serviços administrativos e respectivo processo burocrático do Centro Clínico. As respostas foram bastante positivas, rondando o Muito Bom e o Excelente. A facilidade em marcar uma consulta ideal, em falar com o médico pelo telefone e a rapidez com que os problemas foram resolvidos obtiveram algumas opiniões Más e Menos Boas. O tempo de espera das consultas obteve opiniões de Bom e Muito Bom.

P: “Como avalia a qualidade do Centro Clínico em relação às seguintes áreas?”

	32. Org. geral dos svcs.	33. Horário de atend. do médico	34. Pontual. dos profiss.	35. Comp., cortesia e carinho do pessoal médico	36. Comp., cortesia e carinho do pessoal de enferm.	37. Comp., cortesia e carinho do pessoal adm.	38. Resp. necess. especiais dos utentes (idosos, etc)	39. Preocup. do pessoal do Centro Clínico com a sua saúde	40. Confort. geral do Centro	41. Limpeza
Má	0	2	4	0	0	0	0	0	1	0
Mn. Boa	1	11	16	1	0	0	0	0	3	5
Boa	32	59	54	2	8	8	1	0	58	41
Mt. Boa	76	58	53	76	90	82	12	27	74	78
Excelent	41	20	23	71	52	60	136	123	14	26
N/A	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
TOTAL	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150

Quadro 5.7: Perguntas n.º 32 a n.º 41 do Questionário ao Centro Clínico

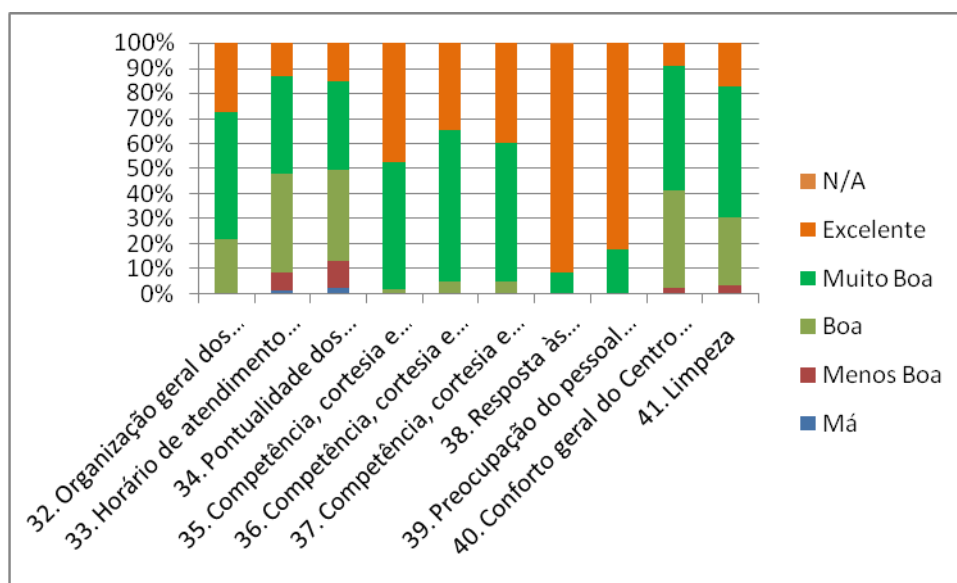


Gráfico 5.6: Perguntas n.º 32 a n.º 41 do Questionário ao Centro Clínico

Neste conjunto de questões foi avaliado o Centro Clínico em diversas áreas, onde a opinião dos utentes foi bastante dispersa.

O horário de atendimento do médico da especialidade e a pontualidade dos profissionais são os pontos que apresentam algumas opiniões negativas. Também o conforto geral e a limpeza do Centro Clínico receberam opiniões de Menos Bom. A resposta às necessidades especiais dos utentes e a preocupação com a saúde dos utentes é muito bem avaliado, obtendo maioritariamente opiniões de Excelente. A competência, a cortesia e o carinho por parte do pessoal médico, de enfermagem e administrativo tem uma classificação de Muito Boa. A organização geral dos serviços atingiu valores que rondaram a opinião Boa, Muito Boa e Excelente por parte dos utentes.

P: “Melhoramentos indispensáveis: Por favor diga-nos quais os aspectos do Centro Clínico que necessitam de ser melhorados ”

	Nº de Respostas
42a. Mais médicos da especialidade.	59
42b. Melhores horários de atendimento dos médicos.	45
42c. Estacionamento para viaturas.	37
42d. Horário de funcionamento do Bar.	30
42e. Melhores salas de espera.	26
42f. Listas de espera.	22

Quadro 5.8: Pergunta n.º 42 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

Neste conjunto de perguntas, o objectivo foi pedir a opinião dos utentes sobre o Centro Clínico e tudo o que possa ser melhorado em favor do próprio beneficiário. Assim, dos 150 inquiridos, apenas 82 deram a sua opinião. Deste modo, criou-se um quadro com as opiniões mais relevantes.

A falta de médicos foi a opinião mais apontada, seguida dos horários de atendimento.

CAPÍTULO 6 – ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

O Apoio Sanitário às forças da GNR em Missões Internacionais tem sido assegurado por Equipas do INEM.

Esta parceria tem sido muito bem aceite por ambas as partes, obtendo bons resultados, razão pela qual ainda hoje se mantém.

A utilização de equipas do INEM em vez de equipas constituídas por militares da GNR, deve-se à não capacidade da Guarda de dar resposta às necessidades deste tipo de missão, nomeadamente a falta de efectivo qualificado para tal.

Em Julho deste ano os primeiros Oficiais Médicos formados pela Academia Militar atingem plena capacidade das suas funções, ao começar a exercer Medicina Autónoma, reunindo assim, condições para participar em Missões Internacionais.

A participação das equipas do INEM tem, sem dúvida, inúmeras vantagens, sendo que a mais importante é a vasta experiência na chamada medicina de rua (acidentes de rua, tudo o que seja fora duma unidade hospitalar), onde a capacidade de adaptação e a rápida reacção às situações de emergências médica é posta à prova todos os dias.

A maior lacuna será a falta da formação militar, factor que leva a um não enquadramento correcto na força da Guarda. Por serem civis, limita bastante a sua aplicabilidade em missões de risco mais elevado, sendo apenas utilizado em situações controladas ou de grande emergência médica.

A grande vantagem no uso de equipas médicas da GNR resume-se, essencialmente, no seu cariz militar.

A falta de experiência na chamada medicina de rua é o ponto fraco destas equipas. No entanto, esta lacuna é facilmente colmatada com a prática. Para que seja possível que estas equipas formadas por militares da GNR obtenham os resultados esperados, e que ganhem a experiência adequada, é necessário apenas uma condição: participar em Missões Internacionais.

Com os pedidos de informações enviados às forças FIEP, sobre a existência dum Apoio Sanitário próprio e a sua aplicação em Missões Internacionais, é possível tirar algumas ilações sobre como trabalham e actuam as outras forças gendármicas nesta área, beneficiando assim a GNR e a Divisão de Saúde.

Os pedidos de informação foram enviados a todas as forças FIEP a 16 de Fevereiro de 2009, através da Divisão de Planeamento Estratégico e Relações Internacionais da Guarda Nacional Republicana.

No entanto, apesar de vários pedidos e insistências, apenas 4 forças responderam, até ao momento, ao pedido de informações, nomeadamente a *Gendarmerie Nationale* (França), a *Arma dei Carabinieri* (Itália), os *Carabineros* (Chile) e a *Jandarma* (Turquia).

Devido á falta de colaboração por parte de algumas forças FIEP e a conseqüente escassez de informação nesta matéria, este ponto do trabalho não poderá ser tratado com todo o rigor necessário para obter resultados plausíveis.

Das respostas enviadas, é possível destacar o caso da *Gendarmerie Nationale* (França) e da *Arma dei Carabinieri* (Itália), onde os Oficiais Médicos que têm uma formação militar idêntica ás dos nossos Oficiais Médicos formados na Academia Militar. Este poderá ser, sem dúvida, um ponto de partida para um futuro estudo deste caso.

A Guarda socorreu-se duma entidade exterior porque não tinha capacidade para responder às suas necessidades em Missões Internacionais. Neste momento já tem essa capacidade. Já tem Oficiais Médicos formados pela Academia Militar a exercer Medicina Autónoma. Sem dúvida que as equipas médicas do INEM têm estado a desempenhar um excelente trabalho, mas se a Guarda já tem capacidade para fazer face a essas necessidades, o porquê ainda não ter avocado essa missão? Se os meios utilizados em missão são da Guarda (viatura de emergência médica e todo material sanitário), não deveriam ser os próprios militares a operar com aquilo que é da Guarda?

Poderia ser feita uma substituição gradual de elementos das equipas, ou seja, um Oficial Médico com elementos do INEM formariam as equipas destacadas para a missão. Após uma adaptação e maior experiência, as equipas começariam a ser compostas inteiramente por militares da Guarda.

Como foi exposto ao início, este trabalho não reúne as condições necessárias para retirar ilações plausíveis e devidamente fundamentadas. No entanto, fica em aberto um tema de investigação para um trabalho de extrema pertinência e actual.

Após análise dos dados estatísticos fornecidos pela Divisão de Saúde e pelo Centro Clínico referentes aos anos compreendidos entre 2005 e 2008 (Apêndice C, quadros C.5 e C.6), é possível concluir que:

- O número de médico tem vindo a diminuir;
- O número de consultas reflecte a falta de médicos;
- Não tem havido uma reposição do quadro de médicos;

- Diminuição de consultas leva a um aumento das listas de espera;
- Sobrecarga de consultas para os médicos;
- Várias consultas no mesmo dia, insatisfação e descontentamento dos utentes;
- Existência de especialidades críticas.

A análise cingiu-se apenas às especialidades mais consultadas. Uma especialidade crítica é a Psiquiatria. De notar que em 2005 existiam 3 médicos Psiquiatras e em 2008 apenas 1. Tal facto deve-se à reforma e à entrada de baixa do pessoal médico. O número de consultas desceu para menos de metade em apenas 4 anos. Note-se que esta descida não se deve a menor número de pacientes, mas sim a uma menor capacidade de resposta por parte do Centro Clínico. A Ortopedia também deve a sua descida de consultas à reforma do pessoal médico.

Para além de resultar num aumento das listas de espera para as consultas, a falta de médicos condiciona também o tipo de consulta que faz. Em vez de consultas de cariz preventivo, elas são essencialmente de reabilitação. Em algumas especialidades, como a Psiquiatria, a falta de médicos é tal que, em vez de prevenção e reabilitação, as consultas têm maioritariamente o objectivo de dar vazão aos processos disciplinares existentes, aumentando, assim, ainda mais as listas de espera.

As consultas de Clínica Geral não foram alvo de análise estatística por não ter sido possível fazer a separação das consultas de clínica geral das consultas cujo alvo eram os cursos de promoção e outros cursos de especialidades.

Vamos agora analisar o conjunto de perguntas do Questionário sobre a qualidade do serviço do Centro Clínico.

No primeiro conjunto de perguntas (n.º 9 a n.º 14), cuja finalidade é avaliar a relação médico/paciente, pode-se concluir que apesar de ser bastante satisfatória, é possível melhorar. O facto de existirem algumas opiniões negativas leva-nos a crer que nem tudo corre bem e que é necessário corrigir algumas falhas de modo a atingir em pleno a satisfação dos utentes. O tempo da consulta e o à vontade sentido pelo utente durante a mesma são factores que podem e devem ser melhorados. A sensação de fazer parte da decisão sobre os cuidados da sua saúde, de sentir que o médico é um amigo e um confidente leva a que o doente tenha, logo à partida, melhores capacidades de recuperação, pois sente uma pré-disposição mental para o conseguir.

Pela análise do primeiro grupo de perguntas, nomeadamente na pergunta n.º 9, sobre se sentiam que tinham tempo suficiente durante as consultas, constata-se que 5 inquiridos têm opinião negativa. Sentem que as consultas são dadas de um modo apressado, e que o

médico não disponibiliza todo o tempo necessário a que os utentes têm direito durante a consulta. Revelam, assim, um descontentamento em relação à atenção e interesse dada pelo médico da especialidade. Esta conclusão é reforçada pela pergunta n.º 10, onde é pedida opinião sobre o interesse demonstrado nos problemas de saúde do utente por parte do médico. Também aqui é possível observar 2 respostas negativas. De notar que o Excelente é superior a 100 opiniões, enquanto na n.º 9 não chegou às 60 opiniões.

Nas restantes perguntas, as opiniões são bastante uniformes, sendo o Excelente a opinião mais escolhida pelos utentes.

No segundo grupo de perguntas (n.º 15 a n.º 19), onde é pedida a opinião dos utentes sobre a eficácia e a importância dada sobre o tratamento das suas doenças, as respostas são bastante positivas, obtendo sempre acima de 100 respostas de Excelente. Tal facto leva-nos a concluir que os utentes estão contentes com o tratamento que recebem e com os serviços de prevenção de doenças disponibilizado pelo Centro Clínico. Tendo em conta que o principal objectivo do Centro Clínico é a prevenção e a reabilitação dos beneficiários da GNR, pode-se concluir que este está a ser satisfeito.

Nas perguntas n.º 20 a n.º 23, cujo objectivo é analisar a sensibilidade e preocupação do médico da especialidade em relação ao utente, podemos concluir que a opinião é bastante positiva também.

Na pergunta n.º 20, sobre a explicação detalhada dos objectivos dos exames e tratamentos prescritos, as respostas repartiram-se entre o Muito Boa e o Excelente, com respostas de 63 e 79, respectivamente. A única resposta Má deveu-se a um utente que, descontente com alguma situação externa ao estudo, reagiu negativamente ao questionário.

Na pergunta n.º 21, a opinião foi maioritariamente Excelente, talvez porque quando se trata de saber que doença temos e quais os sintomas e tratamento a seguir, os utentes mostram-se bastante interessados. Em relação à ajuda sentida para enfrentar os problemas emocionais relacionados com os problemas de saúde (pergunta n.º 22), os inquiridos revelam que a ajuda é Muito Boa, com 55 opiniões, e Excelente com 93 opiniões.

Em relação ao encorajamento para compreender a importância de seguir os conselhos do médico, a opinião dos utentes é Muito Boa, com 105 respostas.

No conjunto das perguntas sobre o utente e a sua preparação mental sobre o que esperar dos profissionais do Centro Clínico (perguntas n.º 24 e n.º 25), podemos concluir que a opinião geral é bastante satisfatória, sendo que a maioria das respostas situaram-se no Muito Boa, seguido de perto pelo Excelente. Tal facto leva-nos a deduzir que a preparação do utente é boa, e que o conhecimento do que o médico fez em relação à sua doença é do agrado dos inquiridos. De salientar que não existem opiniões negativas.

O grupo de perguntas referente aos serviços administrativos e respectivo processo burocrático do Centro Clínico (n.º 26 a n.º 31), a opinião dos utentes foi, dum modo geral, positiva. No entanto, nas 6 perguntas, a opinião geral foi de Muito Boa, contrariando a opinião maioritária de Excelente das questões anteriores.

Na pergunta n.º 26, sobre o apoio do pessoal do Centro Clínico, a opinião é positiva, com 93 respostas positivas. Quando questionados sobre a facilidade em marcar uma consulta num horário conveniente (pergunta n.º 27), a opinião é mais dispersa, chegando mesmo a haver quem diga que é Menos Boa e até Má. Pode-se concluir um ligeiro descontentamento na marcação das consultas, talvez devido ao horário de atendimento do médico da especialidade não ser o mais acessível. Quando questionados sobre a facilidade em falar ao telefone para o Centro Clínico (pergunta n.º 28), a opinião é positiva, com 86 opiniões de Muito Boa.

Mais uma vez, na pergunta n.º 29, sobre a facilidade em falar com o médico pelo telefone, houve algum descontentamento por parte dos inquiridos. Novamente, presume-se que tal se deva ao horário de atendimento do respectivo médico. Quando questionados sobre o tempo de espera na sala pela consulta (pergunta n.º 30) é de reparar que foram positivas as respostas. No entanto, apesar de a maioria estar no Muito Boa, com 82 opiniões, 58 utentes tiveram uma Boa opinião sobre o tempo de espera. Pode-se concluir que, apesar de não haver descontentamento, existe uma ligeira apreensão, traduzindo-se em algum tempo de espera tolerável.

Na última questão deste grupo (pergunta n.º 31), onde é perguntado a opinião sobre a rapidez com que os problemas urgentes foram resolvidos, 75 utentes tiveram Muito Boa opinião, enquanto o Boa e o Excelente tiveram, ambos, 36 respostas favoráveis. Houve 3 respostas negativas, o que leva a concluir que existe alguma dificuldade em solucionar certos assuntos urgentes em tempo oportuno.

É importante referir que neste conjunto de perguntas (desde a n.º 9 à n.º 31), o resultado é bom, pois as respostas foram maioritariamente positivas, com apenas alguns casos pontuais negativos.

No próximo conjunto de perguntas foi pedido aos utentes que avaliassem a qualidade do Centro Clínico nas diversas áreas. Assim, na pergunta n.º 32, onde o alvo de avaliação foi a Organização geral dos serviços, é possível concluir que os utentes têm uma Muito Boa imagem desta área do Centro Clínico.

Na pergunta n.º 33, onde é questionado o horário de atendimento do médico, os inquiridos revelam opiniões dispersas. Apesar de a maioria ser positiva, 11 utentes responderam que a hora de atendimento é Menos Boa. Dois inquiridos tiveram a opinião que era Má. Tal como já foi referido atrás, nas perguntas n.º 27 e n.º 29, o horário das

consultas do médico e a sua disponibilidade para atendimento dos doentes é um ponto a melhorar.

Quando questionados sobre a pontualidade dos profissionais (pergunta n.º 34), os utentes revelam também algum descontentamento, com 20 opiniões negativas. Podemos concluir que estas duas perguntas estão interligadas. O atraso dos profissionais provoca uma opinião Menos Boa nos utentes, reflectindo também no descontentamento em relação ao horário de atendimento do médico. Os utentes querem ser atendidos na hora marcada, apesar de entenderem que alguns atrasos possam ocorrer, inerentes à própria consulta. No entanto, quando esse atraso é devido ao atraso dos profissionais, não são muito tolerantes.

Nas perguntas n.º 35, n.º 36 e n.º 37, quando questionados sobre a compreensão, cortesia e carinho do pessoal médico, de enfermeiros e do pessoal administrativo, respectivamente, as respostas foram bastante positivas. Repartiram-se entre a opinião Muito Boa e Excelente. Este é um ponto positivo para o Centro Clínico, pois conclui-se que os utentes estão extremamente satisfeitos com o modo como são tratados no Centro Clínico.

Na pergunta n.º 38, sobre a resposta às necessidades especiais dos utentes, nomeadamente idosos, crianças, deficientes físicos, etc., a opinião foi bastante positiva, obtendo 136 respostas de Excelente. É possível concluir que, na opinião dos inquiridos, o Centro Clínico responde às necessidades especiais dos seus utentes. Também na pergunta n.º 39, onde é questionado a preocupação do pessoal do Centro Clínico com a saúde dos seus utentes a resposta é largamente positiva, com 123 Excelentes.

Sobre o conforto geral do Centro Clínico (pergunta n.º 40) a opinião dos utentes é Muito Boa. No entanto, 4 inquiridos mostraram-se insatisfeitos nesta área. Um ponto a ser considerado na modernização das salas de espera. A limpeza (pergunta n.º 41) também é positiva, segundo os inquiridos, havendo apenas 5 opiniões de uma limpeza Menos Boa.

Em suma, a avaliação do Centro Clínico nestas áreas é bastante positiva.

De um modo geral estas conclusões vão de encontro ao resultado global dos inquéritos.

No inquérito realizado aos utentes do Centro Clínico incluiu-se uma questão (n.º 42) onde eram pedidas sugestões para melhorar alguns aspectos do Centro Clínico. O ponto mais focado pelos inquiridos foi a falta de médicos da especialidade, algo que ficou evidenciado pela análise de algumas questões anteriores. Os utentes sentem-se lesados pela falta de médicos suficientes, reflectindo isso na insatisfação nos horários de atendimentos dos médicos, outro ponto referido pelos utentes. Tudo isto junto assume outro ponto apontado como alvo de melhoramento, as listas de espera. A falta de médicos suficientes para dar vazão ao número elevado de doentes provoca um aumento do tempo de espera pela consulta, algo que os inquiridos fazem questão de evidenciar.

Outros aspectos que foram sugeridos pelos inquiridos são referentes ao seu bem-estar no Centro Clínico, tal como um estacionamento para as suas viaturas, um horário de funcionamento do Bar mais alargado e melhores salas de espera.

As perguntas de investigação formuladas no Capítulo 1 do trabalho encontram-se assim respondidas. Os resultados obtidos, apresentados e discutidos são a base para testar as hipóteses formuladas e para apresentar as conclusões.

Em síntese, verifica-se que o contributo da Divisão de Saúde, através do Centro Clínico, ao militar da Guarda é bastante positivo, tendo no entanto que melhorar em alguns aspectos já referidos.

CAPÍTULO 7 – CONCLUSÕES

Tendo em consideração ao exposto na parte teórica do presente trabalho e os resultados obtidos com a investigação desenvolvida, conclui-se que o Centro Clínico desempenha de forma satisfatória a sua missão para com os militares da Guarda Nacional Republicana.

Contudo, para poder alcançar um desempenho excelente é necessário haver melhorias em alguns aspectos. Note-se que são melhorias perfeitamente alcançáveis.

A falta de médicos em algumas especialidades tem resultado num aumento das listas de esperas e no encaminhamento dos utentes para unidades hospitalares externas à Guarda, provocando assim, maiores despesas, visto ser utilizado a SAD/GNR.

A Guarda dispõe de alguns meios de colmatar as necessidades dos seus beneficiários. A contratação de médicos civis é um dos meios que deixou de ser utilizado desde que começaram a ser formados médicos militares na Academia Militar. No entanto, 10 anos após a criação do Curso de Medicina na Academia Militar, a Guarda ainda não pode usufruir dos primeiros médicos formados, pois só este ano é que estão aptos a exercer medicina autónoma.

Tendo em conta que esta é a principal carência da Divisão de Saúde, e conseqüentemente, do Centro Clínico, talvez fosse pertinente voltar a fazer uma prospecção de mercado com o intuito de contratar médicos civis. É verdade que os médicos formados na Academia Militar vão preencher as vagas existentes e suprimir as carências demonstradas, mas não em número suficiente. Torna-se necessário agir rapidamente. Não só pelos utentes, mas também pelo atraso que provoca no sistema judicial pela conseqüente demora na resolução dos casos clínicos.

A criação dum Hospital da GNR com melhores condições viria a satisfazer muitas das necessidades da Divisão de Saúde. As carências e melhorias apontadas pelos utentes do Centro Clínico eram respondidas e solucionadas. Um aumento do quadro médico iria dar resposta às dificuldades exprimidas. Os utentes sairiam a ganhar e, obviamente, a Guarda também sairia beneficiada.

Após a verificação das hipóteses, serão elaboradas recomendações ou conclusões baseadas no estudo aqui desenvolvido, que permitirão adoptar alterações organizacionais no âmbito do tema aqui discutido ou ainda para futuras investigações.

7.1 VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES INICIALMENTE FORMULADAS

H1: *O Centro Clínico da GNR organizou-se de forma adequada para fazer face às necessidades dos seus beneficiários.* A resposta obtida para esta hipótese é positiva. A maioria dos inquiridos considera que o Centro Clínico da GNR se organizou de uma forma razoável. Existem no entanto alguns aspectos que devem ainda ser melhorados.

H2: *A existência de uma Unidade Hospitalar seria um importante contributo para a GNR.* Os resultados confirmam e validam por completo esta hipótese.

H3: *A principal dificuldade/necessidade do Centro Clínico é ter um quadro de Médicos permanentes.* Esta hipótese também se confirma. A falta de médicos provoca um sentimento de insatisfação nos utentes, devido ao aumentar das listas de espera.

H4: *As melhorias feitas terão de ser feitas no âmbito de rapidez de atendimento, eliminação das listas de esperas e melhoramento da qualidade do serviço.* Mais uma hipótese que se confirma. Destacam-se a necessidade em ter um quadro médico para fazer face a estes problemas.

H5: *A escolha das especialidades por parte dos Oficiais Médicos formados na Academia Militar é feita conforme as necessidades da Divisão de Saúde.* Também aqui a hipótese se confirma.

H6: *Os contributos das Forças FIEP serão, essencialmente, para fazer um estudo comparativo, retirando algumas ilações.* A falta de apoio por parte das forças FIEP não possibilitou a conclusão deste parâmetro.

H7: *A participação da Divisão de Saúde em Missões Internacionais servirá para dar maior credibilidade à GNR.* Esta hipótese também se confirma. Deve ressaltar-se o contributo da GNR nas missões internacionais dado à imagem de Portugal.

H8: *A actuação da Divisão de Saúde em Missões Internacionais terá como ponto forte a sua natureza militar, sendo que a sua maior limitação será a falta de experiência em “urgência de rua”.* Esta hipótese também é confirmada.

7.2 SUGESTÕES

Apesar dos resultados obtidos ainda há muito a fazer para melhorar o contributo da Divisão de Saúde para o militar da Guarda. É fundamental que não se descure o empenho nem a atenção dada à matéria e se procurem ultrapassar as limitações existentes.

A falta de Médicos nas várias especialidades poderia ser colmatada se houvesse mais concursos para médicos civis ingressarem na GNR, como se fazia no antecedente. Tendo em conta as necessidades dos beneficiários da GNR não diminuïrem, mas sim aumentarem, proponho um estudo nesse sentido. Também a criação dum Hospital da GNR seria uma

mais-valia, pois implicaria um maior número de pessoal médico, melhores condições e maior satisfação dos utentes.

Seria importante fazer um levantamento anual ou até semestral das necessidades específicas dos utentes do Centro Clínico para o cumprimento da sua primordial missão. Esta investigação poderá ser feita através de Questionários de Qualidade nos mesmos moldes que os Centros de Saúde civis fazem, através do Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra.

Outra sugestão seria promover uma participação de equipas médicas da GNR em Missões Internacionais. Uma das soluções poderia passar pela substituição de forma gradual de elementos dessas equipas por elementos das equipas do INEM.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFIA

Academia Militar (2008), *Orientações para redacção de trabalhos*, Academia Militar, Lisboa.

CARMO, Hermano & FERREIRA, Manuela M, (1998), *Metodologia da Investigação Guia para Auto-aprendizagem*, Universidade Aberta, Lisboa

CEIA, C. (2000) (3ª ed.rev.), *Normas para apresentação de trabalhos científicos*, Presença, Lisboa

ESTRELA, Edite; Soares, Maria Almira; Leitão, Maria José (2006), *Saber Escrever Uma Tese e Outros Textos*, Dom Quixote, Lisboa.

GHIGLIONE, R.; MATALON, B. (2001) (4ª ed.), *O Inquérito: Teoria e Prática*. Celta, Lisboa

GIL, António Carlos (1989), *Métodos e Técnicas da pesquisa social*, Atlas, São Paulo

GUARDA NACIONAL REPUBLICANA (2008), *Directiva Operacional N.º 06/08 – GNR/2ºCG/2008*

HILL, M. M.; HILL, A. (2005) (2ª ed.) – *Investigação por questionário*, Sílabo, Lisboa

QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L. (2003) (3ª ed.), *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Traduzido por João M. Marques, Maria A. Mendes, Maria CARVALHO, col. «Trajectos», Gradiva, Lisboa

SARMENTO, Manuela (2008), *Guia Prático sobre a Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses de Doutoramento, Dissertações de Mestrado e Trabalhos de Investigação Aplicada*, Universidade Lusíada Editora, Lisboa.

SILVA; A. Santos & PINTO, J. Madureira (1999) (10ª ed.), *Metodologia das Ciências Sociais*, Biblioteca das Ciências do Homem, Edições Afrontamento, Porto

LEGISLAÇÃO

DECRETO-REGULAMENTAR N.º 19/2008 - D.R. n.º 231, 1ª Série, 2008-11-27 – *Define as competências e a estrutura interna dos novos órgãos e respectivas chefias da GNR.*

DESPACHO N.º 32021/2008 - D.R. n.º 242, 2ª Série, 2008-12-16 – *Estrutura as Unidades Orgânicas da Guarda (Divisão de Saúde).*

LEI N.º 63/2007, de 6 de Novembro – D.R. n.º 213, 1ª Série, de 2007-11-06 – *Aprova a orgânica da Guarda Nacional Republicana.*

PORTARIA N.º 1314/1995, de 6 de Novembro – D.R. n.º 256, 1ª Série, de 1995-11-06 – *Aprova o quadro orgânico de Médicos civis na Guarda.*

PORTARIA N.º 162/99, de 10 de Março – D.R. n.º 58, 1ª Série, de 1999-03-10 – *Confere o diploma de formação militar complementar de Licenciatura em Medicina.*

TESES E OUTROS TRABALHOS

GARÇÃO, Helder (2008), Unidade de Acção Fiscal: uma análise estrutural para o sucesso, Trabalho Final de Curso, Academia Militar, Lisboa

PINO, Pedro (2008), O papel da GNR no sistema de protecção civil – o caso particular dos incêndios florestais, Trabalho Final de Curso, Academia Militar, Lisboa

SÍTIOS DA INTERNET

<http://www.academiamilitar.pt/>

<http://www.gnr.pt/>

<http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT>

<http://www.mai.gov.pt/>

<http://www.inem.pt/>

<http://www.dre.pt/>

<http://www.revistamilitar.pt/>

Documentos online:

- QUEIROZ, Sandra Maria de Oliveira Marques Gonçalves - [Necessidades de Formação dos Militares Portugueses que integram Missões Internacionais \(21-09-2008\)](#)
 - (Disponível na Internet em:

<http://www.revistamilitar.pt/modules/articles/article.php?id=278>)

[Consultado em 2009-01-12].

- GOMES, Abílio António Ferreira - O Apoio Sanitário no Teatro de Operações – evolução do conceito à luz dos novos cenários (22-10-2006)
 - (Disponível na Internet em:
<http://www.revistamilitar.pt/modules/articles/article.php?id=121>)
[Consultado em 2009-01-14].
- GOMES, Abílio António Ferreira - Importância da formação pós-graduada em Saúde Militar (22-10-2006)
 - (Disponível na Internet em:
<http://www.revistamilitar.pt/modules/articles/article.php?id=116>)
[Consultado em 2009-01-14].
- GASPAR, Carlos - Portugal e as Missões Militares Internacionais (16-01-2009)
 - (Disponível na Internet em:
<http://www.revistamilitar.pt/modules/articles/article.php?id=318>)
[Consultado em 2009-01-14].
- CARDOSO, Jorge Duro Mateus - Os Serviços de Saúde Militares e as Missões Internacionais (22-10-2006)
 - (Disponível na Internet em:
<http://www.revistamilitar.pt/modules/articles/article.php?id=118>)
[Consultado em 2009-01-24].
- CARVALHO, Maria de Fátima da Graça - A participação das Polícias Portuguesas em Missões Internacionais de Paz e de melhoramento do Serviço Policial (16-06-2001)
 - (Disponível na Internet em:
http://www.igai.pt/publicdocs/SIG_Canada_Jun2001.pdf)
[Consultado em 2009-01-14].
- MADEIRA, Isabel - O impacto do Processo de Bolonha no Ensino Superior Militar (01-12-2006)
 - (Disponível na Internet em:
www.debatereducacao.pt/index.php?option=com_docman&task=doc_download&qid=103)
[Consultado em 2008-06-07].

- NUNES, Carlos Manuel Mourato – Presença do INEM dá confiança à missão da GNR em Timor (Entrevista realizada em Dezembro de 2007 pela revista n.º 21 ViaVerde do INEM)
 - (Disponível na Internet em:
http://www.inem.pt/files/468473/noticias/20081312113414893_original.pdf
[Consultado em 2009-01-27].

APÊNDICES

APÊNDICE A : Questionário de Qualidade ao Centro Clínico



Qual a sua opinião sobre o Centro Clínico?

Este questionário insere-se no âmbito de um Trabalho de Investigação Aplicada, tendo em vista a conclusão do Curso de Oficiais da Academia Militar – Ciências Militares – na especialidade de GNR Ramo Armas, subordinado ao tema “**Medicina na GNR – Perspectivas e Necessidades**”.

O **objectivo** do questionário é recolher dados relativos ao contributo da Guarda Nacional Republicana (GNR) ao Militar, tendo como ferramenta o **Centro Clínico**. Pretende-se que as respostas sejam dadas com base na sua própria experiência. Em algumas questões deverá responder numa perspectiva de comparação com o antecedente.

Os dados serão alvo de tratamento estatístico, estando salvaguardada a confidencialidade de quem os fornece.

Este inquérito destina-se a ser aplicado a todos os utentes do Centro Clínico, com vista a ser analisado a qualidade dos serviços aqui prestados.

INSTRUÇÕES

Coloque uma cruz (X) na quadrícula correspondente às respostas que melhor definem a sua opinião, consoante as instruções fornecidas em cada questão.

POR FAVOR responda a todas as questões. A sua opinião é fundamental para os resultados deste estudo.

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO

Pense na sua última visita ao Centro Clínico.

1. Diga-nos, por favor, qual o principal objectivo desta consulta?

- 1 Adoentado/a há vários dias sem sentir melhoras.
- 2 Adoentado/a há semanas ou meses, tendo vindo a piorar.
- 3 Adoeci de repente.
- 4 Um acidente. Qual?.....
- 5 Uma outra razão. Qual?.....
- 6 Esta consulta foi previamente marcada pelo meu médico

2. Foi esta a sua primeira consulta no Centro Clínico?

- 1 Sim.
- 2 Não.

3. Quantos dias decorreram entre o dia em que marcou a consulta e o dia desta consulta?

- 1 Fui consultado/a no mesmo dia.
- 2 Entre o dia a consulta e o da marcação decorreram _____ dias.

4. A sua consulta foi marcada para uma hora que lhe deu jeito?

- 1 Sim.
- 2 A consulta foi marcada, mas para uma hora que não me deu muito jeito.
- 3 Não, nem sequer foi marcada.

4.1 Como marcou a consulta?

- 1 Por telefone.
- 2 Fui ao Centro Clínico para marcar.
- 3 Ficou marcada desde a consulta anterior.
- 4 Pedi a alguém para lá ir marcar. Quem? _____

5. Foi informado/a da possibilidade de alterar a data ou a hora da sua consulta caso necessitasse?

- 1 Sim.
- 2 Não.

6. Quanto tempo teve de esperar para ser consultado, para além da hora marcada para a sua consulta?

Horas ____ Minutos ____

7. Se pensa que esperou muito tempo, foi-lhe dada alguma explicação?

- 1 Sim, deram-me uma explicação.
- 2 Não, não me deram explicação para a demora, mas gostaria de ter sabido alguma coisa.
- 3 Não, não me deram explicação, mas eu próprio/a compreendi as razões.
- 4 Não, não tive que esperar muito tempo.

8. Qual o âmbito da sua consulta no Centro Clínico (especialidade)?

Por favor pense agora no médico da especialidade que normalmente o/a tem visto e no Centro Clínico, e nos dê a sua opinião sobre este médico e o Centro Clínico nos últimos 12 meses.

Nas perguntas das páginas seguintes por favor marque uma cruz (X) no quadrado que mais se aproxima da sua opinião. Certifique-se que dá apenas uma resposta para cada pergunta. Se a pergunta se não se aplicar ao seu caso, por favor coloque uma marca na coluna “Não aplicável/não relevante”.

Qual a sua opinião sobre o seu médico da especialidade e/ou o Centro Clínico nos últimos 12 meses em relação a...		Má					Excelente	Não aplicável/ não relevante
9	fazê-lo/a sentir que tinha tempo suficiente durante as consultas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	interesse nos seus problemas de saúde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	facilidade com que se sentiu à vontade para contar os seus problemas ao médico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	forma como foi envolvido/a nas decisões sobre os cuidados prestados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	forma como o médico o/a ouviu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	confidencialidade da informação sobre o seu processo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qual a sua opinião sobre o seu médico da especialidade e/ou o Centro Clínico nos últimos 12 meses em relação a...		Má					Excelente	Não aplicável/ não relevante
15	ajuda a sentir-se suficientemente bem para desempenhar as suas tarefas diárias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	alívio rápido dos seus sintomas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	oferta de serviços de prevenção de doenças (rastreamento, <i>check-ups</i> e vacinas)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	atenção dispensada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	exame que o médico lhe fez?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qual a sua opinião sobre o seu médico da especialidade e/ou o Centro Clínico nos últimos 12 meses em relação a...		Má					Excelente	Não aplicável/ não relevante
20	explicação detalhada dos objectivos dos exames e tratamentos prescritos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	informações sobre o que queria saber dos seus sintomas e da sua doença?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	ajuda a enfrentar os problemas emocionais relacionados com os seus problemas de saúde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	encorajamento para compreender a importância de seguir os seus conselhos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qual a sua opinião sobre o seu médico da especialidade e/ou o Centro Clínico nos últimos 12 meses em relação a...		Má					Excelente	Não aplicável/ não relevante
24	conhecimento sobre o que ele fez e disse em consultas anteriores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	a preparação sobre o que esperar de especialistas e dos cuidados hospitalares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qual a sua opinião sobre o seu médico da especialidade e/ou o Centro Clínico nos últimos 12 meses em relação a...		Má					Excelente	Não aplicável/ não relevante
26	apoio do pessoal deste Centro Clínico, além dos médicos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	facilidade em marcar uma consulta que lhe sirva no Centro Clínico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	facilidade em falar pelo telefone para o Centro Clínico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	facilidade em falar pelo telefone para o médico da especialidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	tempo que esperou na sala de espera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	rapidez com que os problemas urgentes foram resolvidos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pedimos-lhe agora que pense nos serviços prestados pelo Centro Clínico.

Como avalia a qualidade do Centro Clínico em relação às seguintes áreas?		Má					Excelente	Não aplicável/ não relevante
32	Organização geral dos serviços	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	
33	Horário de funcionamento do Médico da especialidade	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	
34	Pontualidade dos profissionais	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	
35	Competência, cortesia e carinho do pessoal médico	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	
36	Competência, cortesia e carinho do pessoal de enfermagem	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	
37	Competência, cortesia e carinho do pessoal administrativo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	
38	Resposta às necessidades especiais dos utentes (crianças, idosos e portadores de deficiências)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	
39	Preocupação do pessoal do Centro Clínico com a sua saúde	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	
40	Conforto geral do Centro (comodidade, ruído, ambiente, temperatura, iluminação, instalações)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	
41	Limpeza	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	

42. MELHORAMENTOS INDISPENSÁVEIS: Por favor diga-nos quais os aspectos do Centro Clínico que necessitam de ser melhorados.

.....

.....

.....

.....

.....

43. SURPRESAS AGRADÁVEIS: Durante as suas visitas ao Centro Clínico teve alguma surpresa boa?

.....

.....

.....

.....

.....

44. SURPRESAS DESAGRADÁVEIS: Durante as suas visitas ao Centro Clínico teve alguma surpresa má?

.....

.....

.....

.....

.....

Informação individual

45. Ano de nascimento: 19 ____

46. Sexo: ₁ Masculino. ₂ Feminino.

47. Qual o maior grau de escolaridade que completou ou que está a frequentar neste momento?

- ₁ Não sabe ler nem escrever.
- ₂ Sabe ler e escrever.
- ₃ Ensino básico (9º ano de escolaridade).
- ₄ Ensino secundário (12º ano de escolaridade).
- ₅ Ensino superior (Politécnico ou Universitário).

48. Qual a sua situação familiar?

- ₁ Casado/a com registo.
- ₂ Casado/a sem registo.
- ₃ Solteiro/a
- ₄ Viúvo/a
- ₅ Divorciado/a
- ₆ Separado/a

49. Quantas vezes foi ao seu médico da especialidade nos últimos 12 meses?

_____ vezes

50. Em geral, diria que a sua saúde está ...

- ₁ Ótima.
- ₂ Muito boa.
- ₃ Boa
- ₄ Razoável
- ₅ Má

51. Tem uma ou mais do que uma destas doenças durante há mais de 3 meses?

(marque todas as que se apliquem)

- ₁ Diabetes
- ₂ Asma ou outras doenças respiratórias crónicas.
- ₃ Doenças do coração.
- ₄ AVC — acidente vascular cerebral.
- ₅ Hipertensão arterial.
- ₆ Problemas digestivos crónicos (ex: úlcera péptica).
- ₇ Doenças osteo-articulares crónicas (ex.: dos ossos, das articulações ou dos músculos).
- ₈ Enxaquecas ou outras dores de cabeça crónicas e fortes.
- ₉ Doença psiquiátrica (ex.: depressão).
- ₁₀ Doença maligna (ex.: cancro).
- ₁₁ Outras doenças crónicas _____ (por favor, indique)

52. Quem preencheu este questionário?

- ₁ O/A doente
- ₂ O/A doente com o auxílio de familiar ou amigo/a.

Muito obrigado por nos ter ajudado a preencher este questionário.

APÊNDICE B : Resultados do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

1. Diga-nos, por favor, qual o principal objectivo desta consulta?

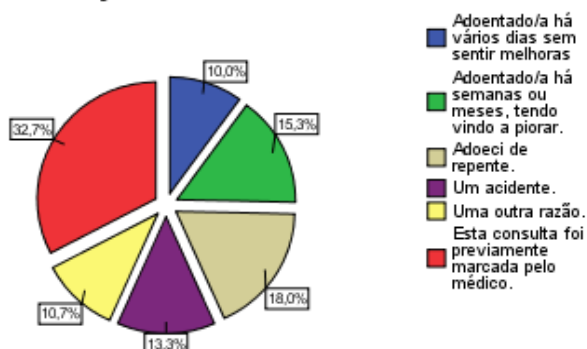


Gráfico B.1: Pergunta n.º 1 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

2. Foi esta a sua primeira consulta no Centro Clínico?

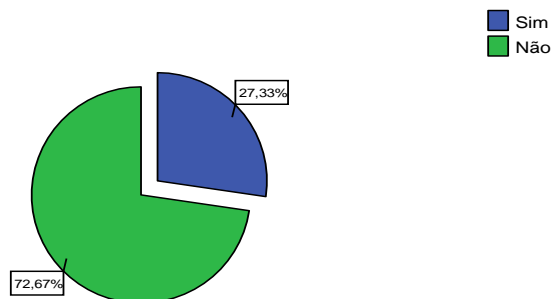


Gráfico B.2: Pergunta n.º 2 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

3. Quantos dias decorreram entre o dia em que marcou a consulta e o dia desta consulta?

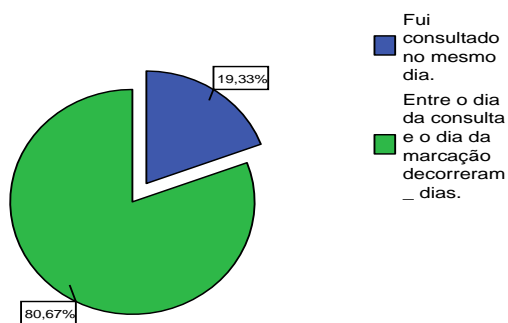


Gráfico B.3: Pergunta n.º 3 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

4. A sua consulta foi marcado para uma hora que lhe deu jeito?

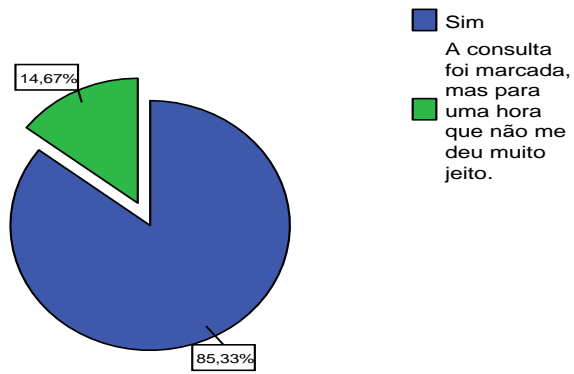


Gráfico B.4: Pergunta n.º 4 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

4.1 Como marcou a consulta?

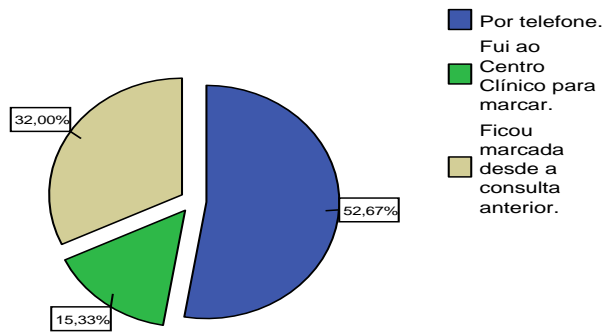


Gráfico B.5: Pergunta n.º 4.1 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

5. Foi informado/a da possibilidade de alterar a data ou a hora da sua consulta caso necessitasse?

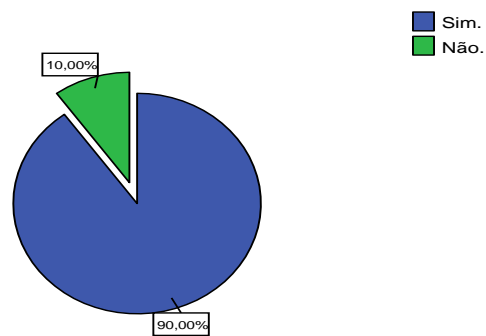


Gráfico B.6: Pergunta n.º 5 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

6. Quanto tempo teve de esperar para ser consultado, para além da hora marcada para a sua consulta?

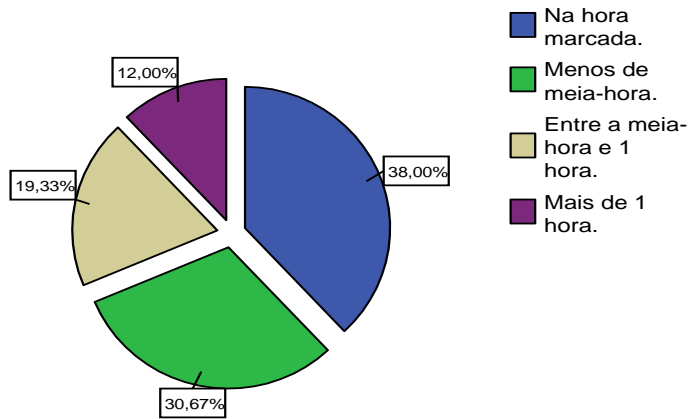


Gráfico B.7: Pergunta n.º 6 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

7. Se pensa que esperou muito tempo, foi-lhe dada alguma explicação?

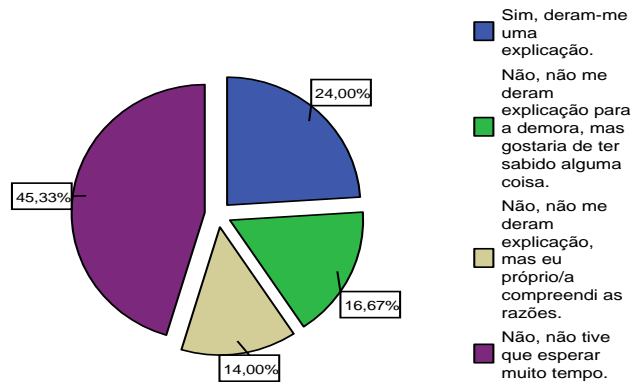


Gráfico B.8: Pergunta n.º 7 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

8. Qual o âmbito da sua consulta no Centro Clínico (especialidade)?

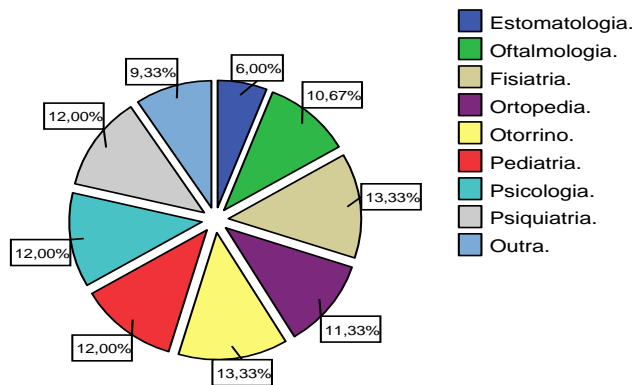


Gráfico B.9: Pergunta n.º 8 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

Na pergunta n.º 43, sobre as surpresas agradáveis que teve nas visitas ao Centro Clínico, apenas 21 inquiridos responderam. A surpresa agradável mais apontada (17 opiniões) foi a **simpatia do atendimento**.

Pergunta n.º 44 – Surpresas desagradáveis. Das 36 opiniões recolhidas, as mais apontadas foram:

	N.º
44a. Muita gente à espera da consulta.	20
44b. Bar fechado.	20
44c. Falta de Médicos.	19

Quadro B.1: Pergunta n.º 44 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

45. Ano de nascimento

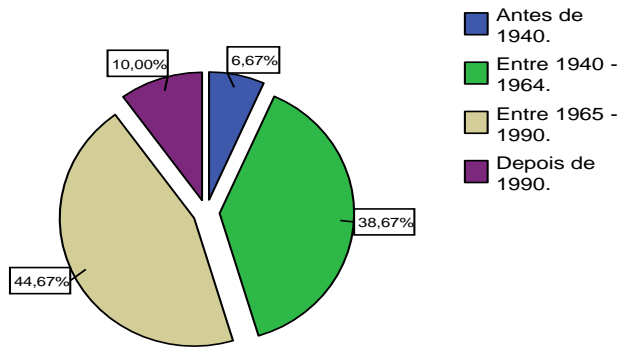


Gráfico B.10: Pergunta n.º 45 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

46. Sexo

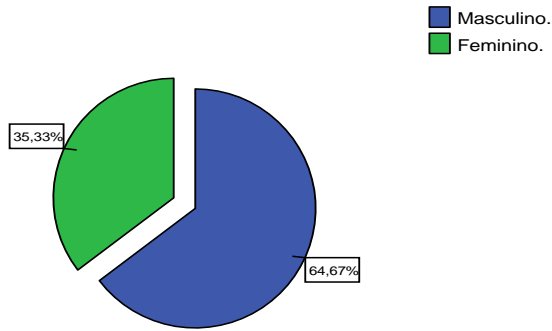


Gráfico B.11: Pergunta n.º 46 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

47. Qual o maior grau de escolaridade que completou ou que está a frequentar neste momento?

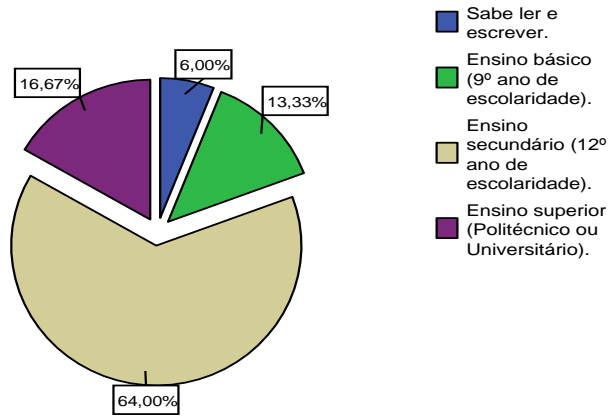


Gráfico B.12: Pergunta n.º 47 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

48. Qual a sua situação familiar?

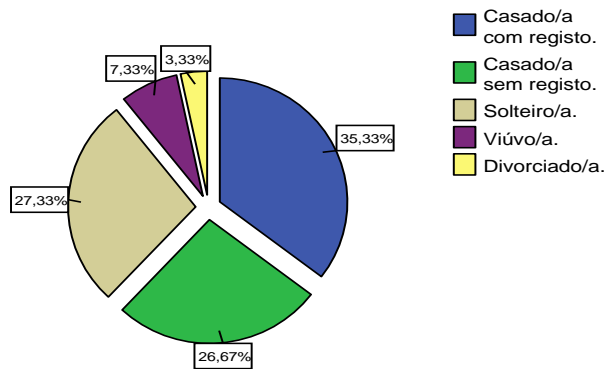


Gráfico B.13: Pergunta n.º 48 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

49. Quantas vezes foi ao médico da especialidade nos últimos 12 meses?

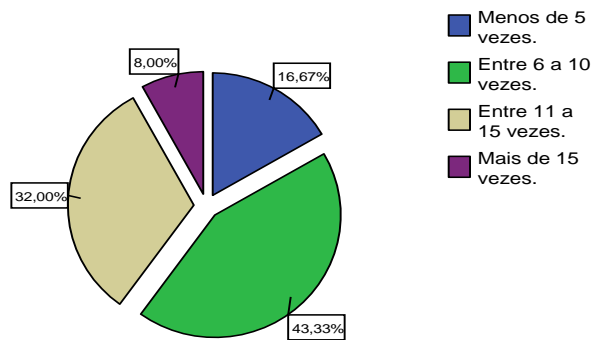


Gráfico B.14: Pergunta n.º 49 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

50. Em geral, a sua saúde está...

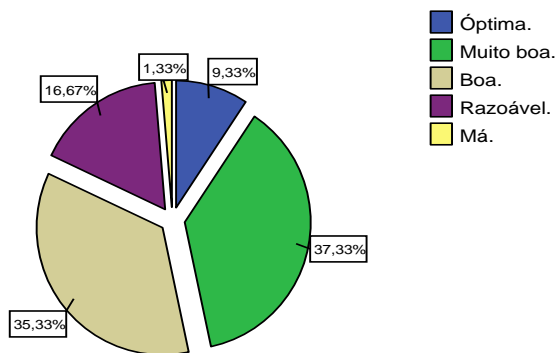


Gráfico B.15: Pergunta n.º 50 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

51. Tem uma ou mais do que uma destas doenças há mais de 3 meses?

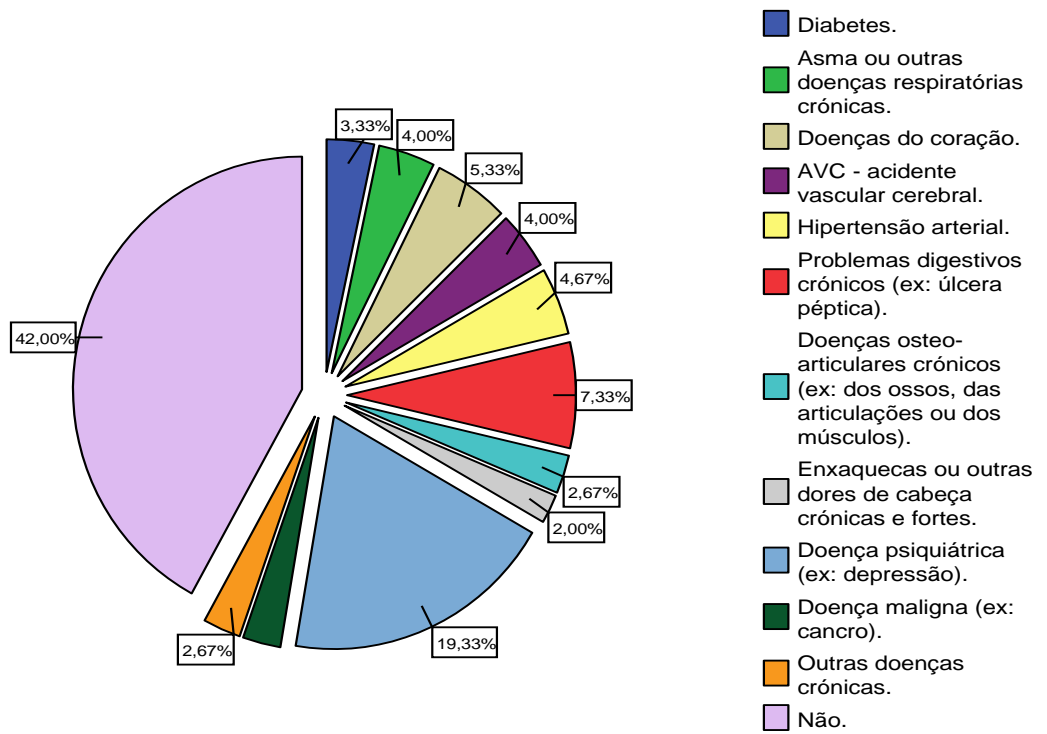


Gráfico B.16: Pergunta n.º 51 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

52. Quem preencheu este questionário?

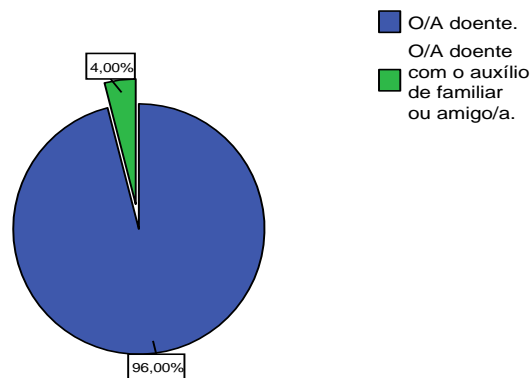


Gráfico B.17: Pergunta n.º 52 do Questionário de Qualidade ao Centro Clínico

APÊNDICE C : Resultados da Análise das Especialidades consultadas nos anos 2005 a 2008

CONSULTAS	N.º
CARDIOLOGIA	959
CIRURGIA GERAL	769
CIRURGIA PLÁSTICA	524
CIRURGIA VASCULAR	370
DERMATOLOGIA	711
ENDROCOLOGIA	544
ESTOMATOLOGIA	3070
FISIATRIA/MESOTERAPIA	2759
GASTRENTEROLOGIA	1292
GINECOLOGIA	2073
MEDICINA INTERNA	402
NEUROCIRURGIA	771
NEUROLOGIA	714
OBSTETRÍCIA	148
OFTALMOLOGIA	2970
ORTOPEDIA	3246
OTORRINOLARINGOLOGIA	2772
PEDIATRIA	2930
PSICOLOGIA	2735
PSIQUIATRIA	3798
UROLOGIA	1606
TOTAL DE CONSULTAS	35163

Quadro C.1: Especialidades consultadas no ano de 2005

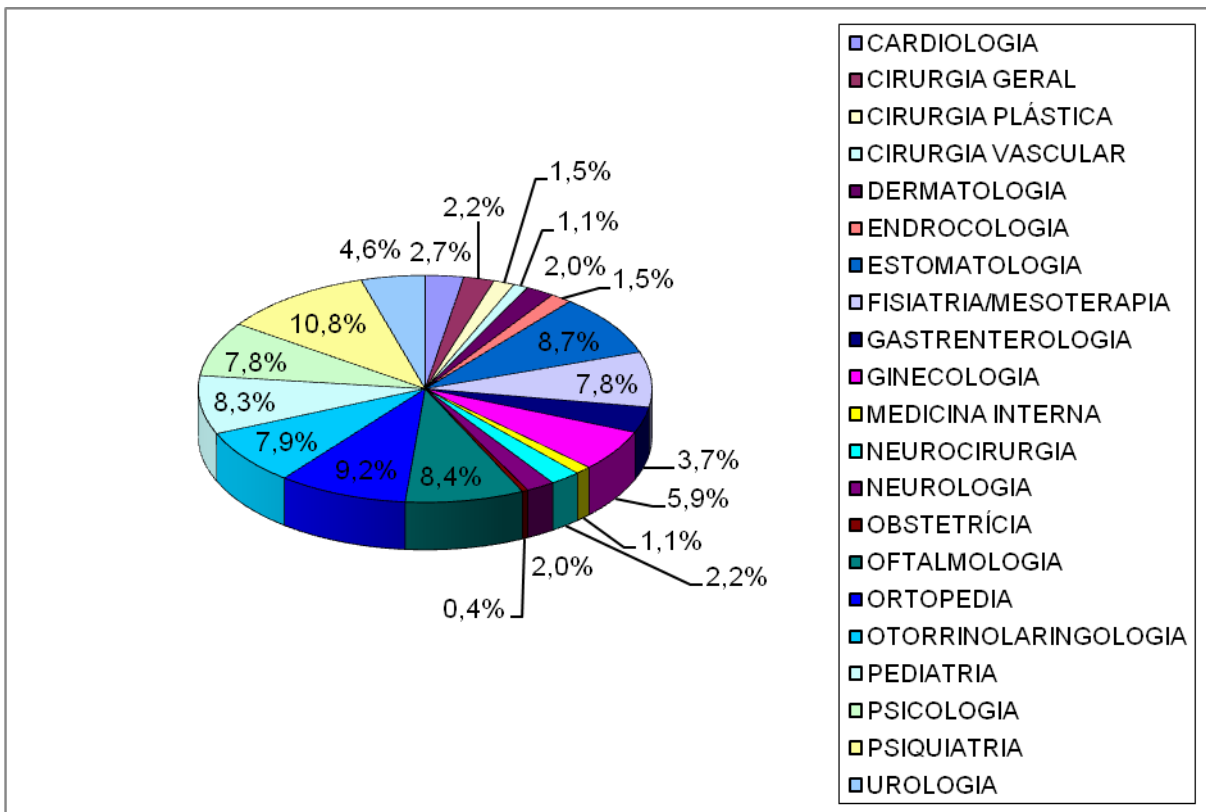


Gráfico C.1: Especialidades consultadas no ano de 2005

CONSULTAS	N.º
CARDIOLOGIA	892
CIRURGIA GERAL	536
CIRURGIA PLÁSTICA	407
CIRURGIA VASCULAR	381
DERMATOLOGIA	824
ENDROCOLOGIA	289
ESTOMATOLOGIA	3090
FISIATRIA/MESOTERAPIA	2047
GASTRENTEROLOGIA	938
GINECOLOGIA	1505
MEDICINA INTERNA	405
NEUROCIRURGIA	469
NEUROLOGIA	831
OBSTETRÍCIA	141
OFTALMOLOGIA	2888
ORTOPEDIA	3340
OTORRINOLARINGOLOGIA	2242
PEDIATRIA	2504
PSICOLOGIA	2195
PSIQUIATRIA	3354
UROLOGIA	1244
TOTAL DE CONSULTAS	30522

Quadro C.2: Especialidades consultadas no ano de 2006

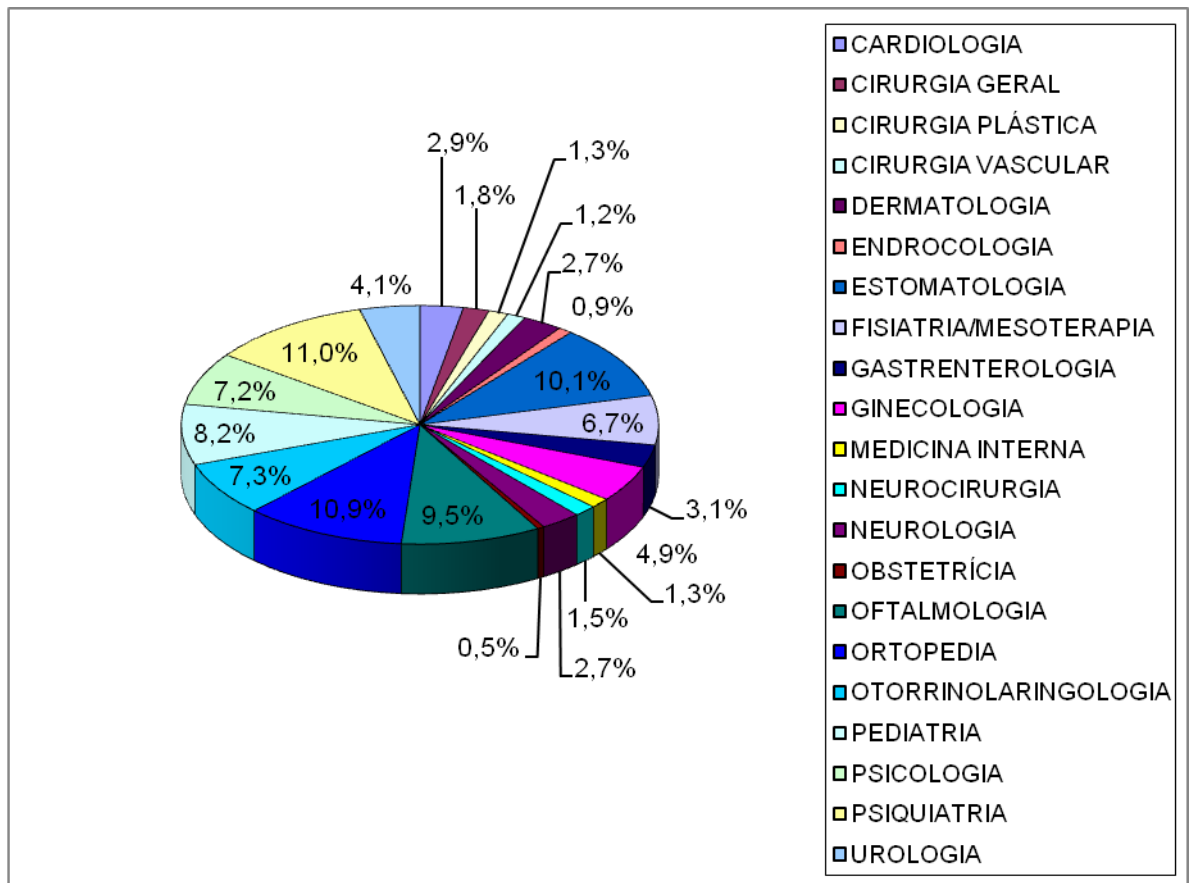


Gráfico C.2: Especialidades consultadas no ano de 2006

CONSULTAS	N.º
CARDIOLOGIA	632
CIRURGIA GERAL	59
CIRURGIA PLÁSTICA	368
CIRURGIA VASCULAR	260
DERMATOLOGIA	729
ESTOMATOLOGIA	3005
FISIATRIA/MESOTERAPIA	1443
GASTRENEROLOGIA	840
GINECOLOGIA	1270
MEDICINA INTERNA	450
NEUROCIRURGIA	421
NEUROLOGIA	1133
OBSTETRÍCIA	52
OFTALMOLOGIA	2936
ORTOPEDIA	2844
OTORRINOLARINGOLOGIA	1867
PEDIATRIA	1830
PSICOLOGIA	2374
PSIQUIATRIA	3454
UROLOGIA	1097
TOTAL DE CONSULTAS	27064

Quadro C.3: Especialidades consultadas no ano de 2007

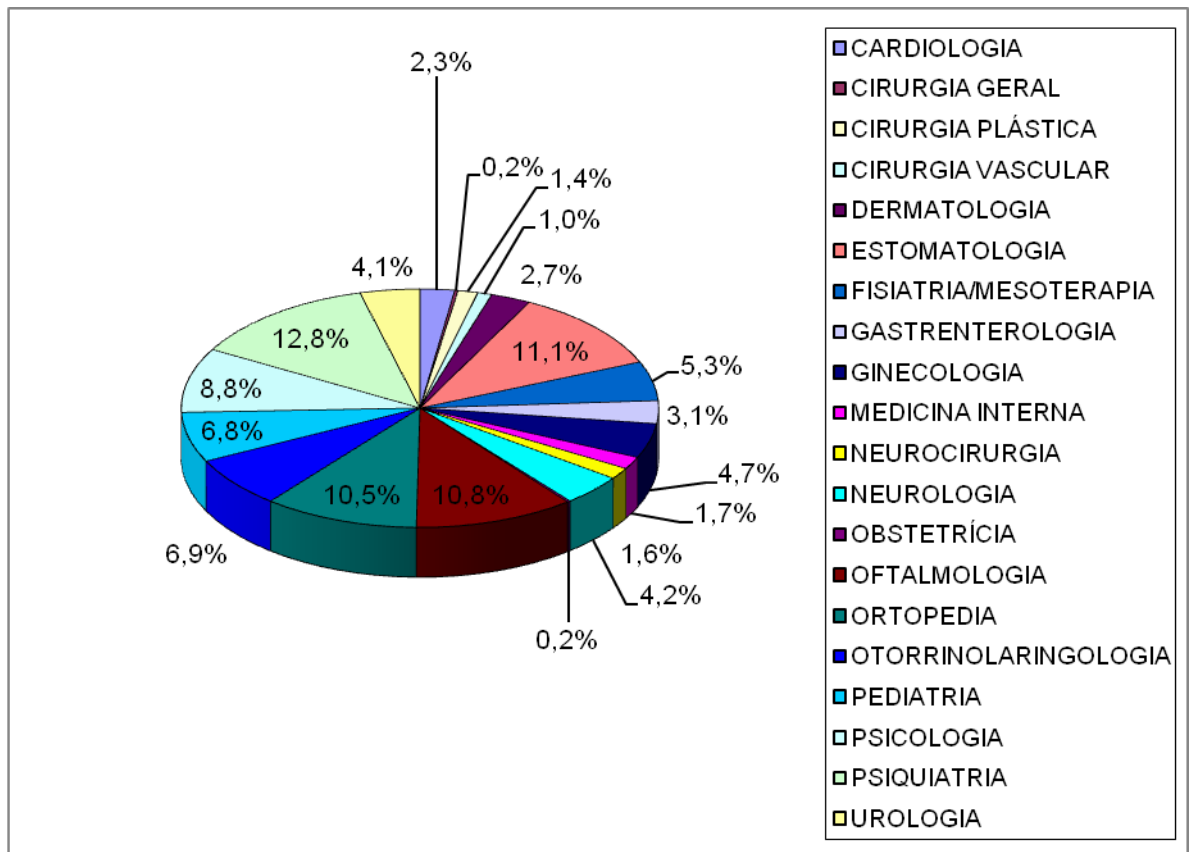


Gráfico C.3: Especialidades consultadas no ano de 2007

CONSULTAS	N.º
CARDIOLOGIA	27
CIRURGIA PLÁSTICA	370
CIRURGIA VASCULAR	190
DERMATOLOGIA	827
ESTOMATOLOGIA	2858
FISIATRIA/MESOTERAPIA	1263
GASTRENTEROLOGIA	809
GINECOLOGIA	1489
MEDICINA INTERNA	494
NEUROCIRURGIA	368
NEUROLOGIA	886
OBSTETRÍCIA	139
OFTALMOLOGIA	2869
ORTOPEDIA	2440
OTORRINOLARINGOLOGIA	1596
PEDIATRIA	1565
PSICOLOGIA	2953
PSIQUIATRIA	1728
UROLOGIA	1102
TOTAL DE CONSULTAS	23973

Quadro C.4: Especialidades consultadas no ano de 2008

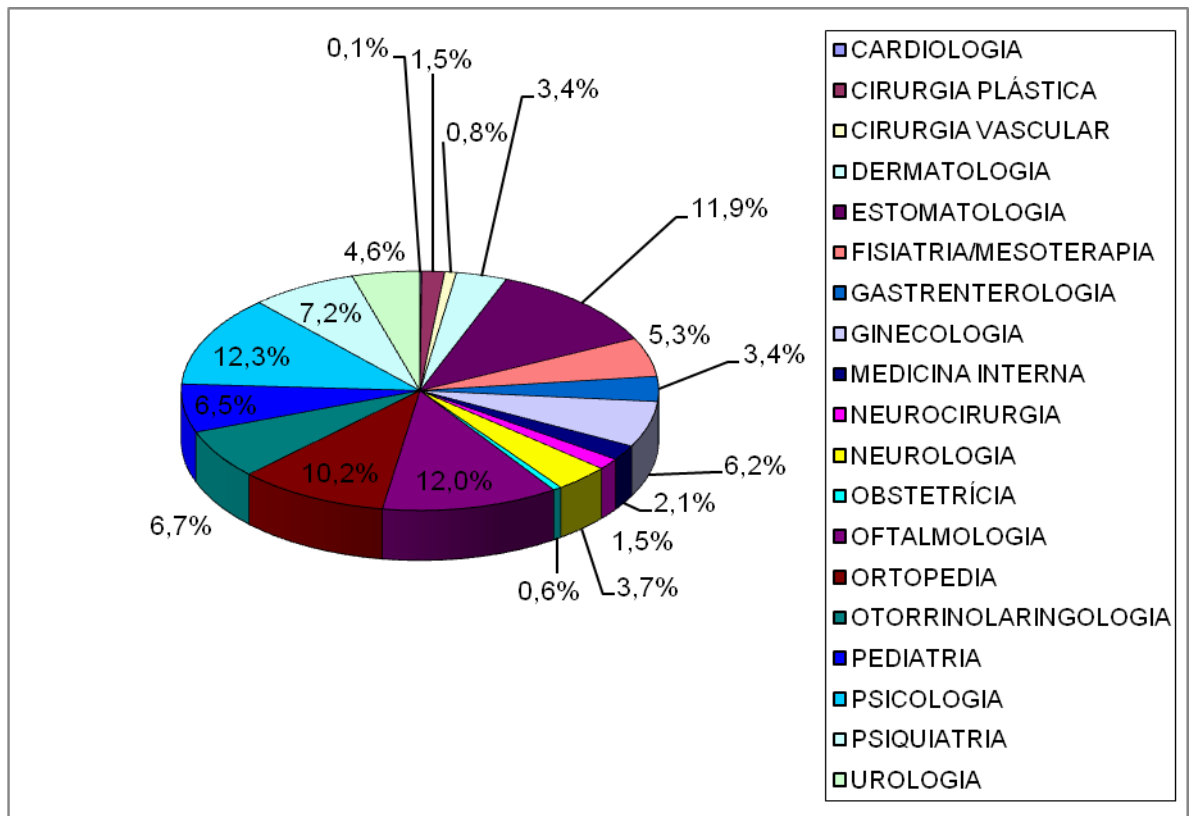


Gráfico C.4: Especialidades consultadas no ano de 2008

	2005	2006	2007	2008
ESTOMATOLOGIA	3070	3090	3005	2858
FISIATRIA/MESOTERAPIA	2759	2047	1443	1263
OFTALMOLOGIA	2970	2888	2936	2869
ORTOPEDIA	3246	3340	2844	2440
OTORRINOLARINGOLOGIA	2772	2242	1867	1596
PEDIATRIA	2930	2504	1830	1565
PSICOLOGIA	2735	2195	2374	2953
PSIQUIATRIA	3798	3354	3454	1728

Quadro C.5: Especialidades consultadas nos anos de 2005 a 2008

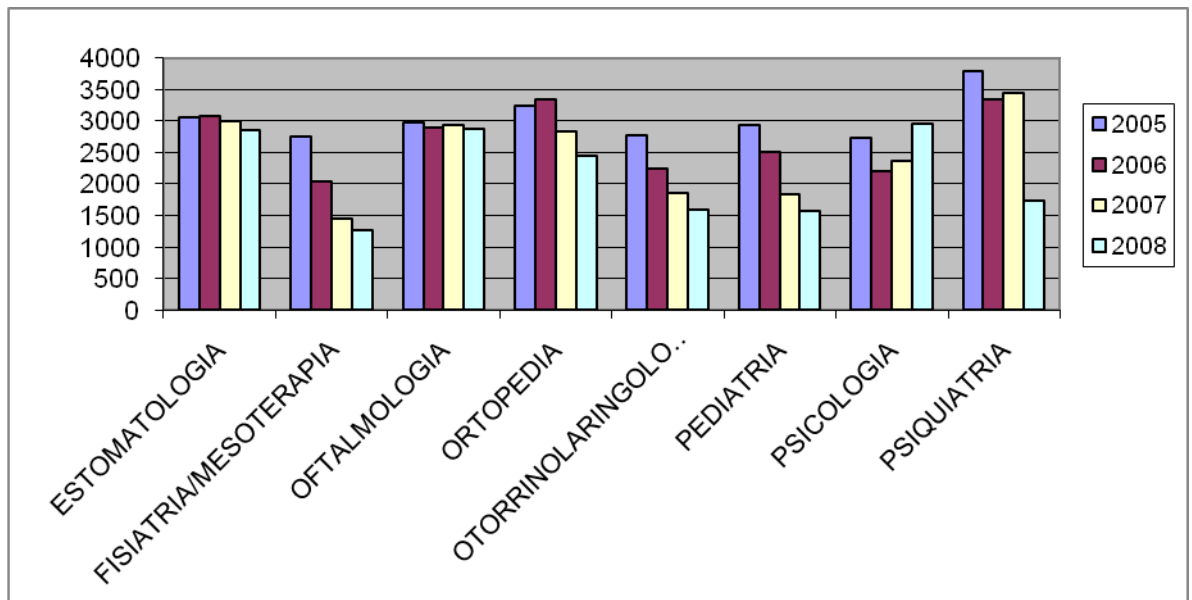


Gráfico C.5: Especialidades consultadas nos anos de 2005 a 2008

Especialidade	2005	2006	2007	2008
Estomatologia	4	4	4	3
Fisiatria	3	2	2	2
Oftalmologia	4	3	3	2
Ortopedia	2	2	1	1
Otorrinolaringologia	4	3	2	1
Pediatria	2	2	1	1
Psicologia	2	2	2	2
Psiquiatria	3	2	2	1
Clínica Geral	10	8	8	6

Quadro C.6: N.º de Médicos por Especialidades nos anos de 2005 a 2008

APÊNDICE D : Pedido de informações às forças FIEP

Dear Sirs,

My name is Carlos Falcão de Carvalho and I am in the last year of the Officers' course at the GNR School (*Escola da Guarda*).

In the context of the Applied Research Report (Final Report), essential to conclude with success the Master degree in Military Sciences, GNR/Infantry, it is necessary to carry out some research.

Under the theme "Medicine Course in the *Guarda Nacional Republicana* - Perspectives and Needs", I decided to deepen the most operational aspects of this Service, including its participation in International Missions.

Considering that there is no considerable fact regarding the participation of the GNR Health Service in International Missions, I intend to present a comparative study with other gendarmerie forces, in order to better understand their reality and draw some conclusions.

This short questionnaire allows me to deepen my knowledge of the Health Services under the command of the gendarmerie forces and of their engagement in International Missions.

1. What is the name of your gendarmerie force?
2. Do you participate in International Missions? Where?
3. Do you use your own Sanitary Support Service (belonging to your gendarmerie force)?
4. Is there some principles regarding its engagement?
5. What factors are taken into account for the use of a permanent Sanitary Support Service?
6. When used, is the Sanitary Support Service commanded by a Medical Officer?
7. What are the prerequisites (courses), in terms of the Medical Officer's training, to participate in an International Mission?
8. How many years are necessary so a doctor can fulfil the conditions to participate in International Missions (general course, specific specialty and courses)?
9. What kind of military training does the Medical Officer have?
10. Does he have this training in an Officers' School?
11. When was the Medicine Course created in that School?
12. What medical specialties are taught in the course?
13. How long is the course, considering its different medical specialties?
14. What kind of hospital facilities do you have?
15. Do they work in Military, State or Private Hospitals?
16. How is the Health Service organised?

Thank you for your collaboration in completing this questionnaire. I hope to clarify my doubts.

I kindly ask you to fully complete and send the questionnaires till the 26th January, in order to successfully complete my Final Report.

Best Regards,

Carlos Falcão de Carvalho

APÊNDICE E : Pedido de informações às forças FIEP (respostas)

Carabineros – Chile

1. Carabineros de Chile
2. Carabineros de Chile is participating in peace keeping international operations, MNUSTAH, which is the United Nations Stabilization Mission in Haiti as well as others foreign missions concerning professional improvement of its human resources.
3. Civilian medical professionals are hired who undertake a military elementary course for them to learn some military precepts and internal rules and regulations.
4. There is no principle previously established, however they are subject to the Health Medical Regulations.
5. Some factors important to be considered are:
 - The users needs for medical specializations
 - High quality of professional medical personnel
6. In Carabineros we have a Health Care Major Division which is in charge of a General rank officer who belong to the Order and Security ranking, apart from it, there is also a Health Department in charge of a General rank who belong to the Health Services ranking (professional physician).
7. They are not entitled to participate in international peace-keeping operations missions, since the work fulfilled by Carabineros de Chile in this kind of operations is of operational character, however, they can perform courses of specialization abroad when necessary.
8. It is not applicable
9. They undertake a military course for two months. They learn about internal regulations, ethics, doctrine, military precepts and hierarchy.
10. Their training is performed in “Escuela de Carabineros” (Carabineros Officers School, place where Carabineros Officers are trained).
11. It is not applicable
12. Medical specializations are not taught
13. It is not applicable
14. Carabineros de Chile has two institutional hospitals, different medical centers along the country. The Carabineros active members, retired members their families and widows receive health care in these establishments. Other Fiscal Institutions receive the same service among them are: Policía de Investigaciones (Investigation Police Service), Gendarmería de Chile (Chilean Gendarmerie).
15. The institutional medical professionals can perform their duties in a private practice without infringing established health rules.
16. The organization of the Carabineros health care system is headed by the Carabineros Health Care Major Division, as it turns, it is advised technically by the Carabineros Health Department. Its mission consists of planning, organizing, running, coordinating and supervising all issues concerning health care at a national level, establishing doctrine and technical criteria concerning objectives, strategies, policies, planning, proceedings and programmes, in all health services, medical establishments and agencies of the Institution.

Gendarmerie National – França

Direction générale de la gendarmerie nationale Le 26 janvier 2009

Conseiller Technique Santé N° 12 DEF/GEND/SANTE

Fiche relative au service de santé des armées et au soutien opérationnel de la gendarmerie nationale.

Le soutien santé des armées et de la gendarmerie est assuré par le Service de Santé des Armées (SSA) dont la création remonte à 1708.

Organisation

Le SSA est organisé de la manière suivante :

- une direction centrale
- 6 directions régionales correspondant aux zones de défense
- 7 directions interarmées outre-mer
- 9 hôpitaux d'instruction des armées (HIA) accessibles à l'ensemble des militaires dont les gendarmes et leur famille
- 1 institut de recherche biomédicale des armées sur 4 sites
- 1 direction des approvisionnements des produits de santé et des établissements de ravitaillement
- 2 écoles de formation des médecins, pharmaciens (ESSA) basées à Lyon et à Bordeaux
- 1 école des personnels paramédicaux des armées (EPPA) (formation essentiellement des infirmiers) basée à Toulon
- des services médicaux.

Le SSA comprend :

- 9662 militaires dont 4157 officiers, 2280 médecins (1000 médecins d'unité et 1280 médecins hospitaliers), 180 pharmaciens et 5109 infirmiers.

Formation

Les médecins sont formés et diplômés par les facultés de médecine de Lyon et Bordeaux, encadrés durant leurs études par les ESSA.

Au début de leurs études, ils suivent une formation militaire initiale et tout au long de leur cursus universitaire, ils effectuent des stages militaires.

Les études médicales en France durent 9 ans pour les médecins généralistes et 11 à 12 ans pour les spécialistes.

Pour les médecins militaires, à l'issue des 6 premières années communes à l'ensemble des étudiants en médecine, ils suivent un cursus de spécialisation (médecine générale ou spécialités à orientation opérationnelle) entre les hôpitaux publics et les HIA, acquérant des connaissances spécifiques à l'exercice de la médecine en milieu militaire en France métropolitaine et d'outre-mer et pour des missions internationales dans le cadre de l'OTAN (NATO) :

– les futurs médecins qui exerceront la médecine générale suivent entre autre des cours de médecine d'urgence et de médecine tropicale en plus des 6 mois de stage dans une unité militaire.

– les médecins futurs spécialistes sont formés dans des spécialités correspondant principalement aux besoins du SSA : chirurgie – réanimation - médecine interne – psychiatrie ..

A l'issue,

– les médecins généralistes rejoignent des services médicaux d'unités des armées (terre – air – mer : T.A.M.) et de la gendarmerie

– les spécialistes exercent dans les HIA.

Les infirmiers sont formés soit en milieu civil soit en milieu militaire (EPPA)

Soutien santé de la gendarmerie

Les personnels de la gendarmerie sont soutenus par le SSA dans environ 70 services médicaux propres à la gendarmerie (métropole et outre-mer) et armés par 120 médecins et 146 infirmiers appartenant au SSA.

La formation médicale initiale des médecins militaires et continue obligatoire en France pour tous les médecins (civils et militaires) ainsi que la pratique médicale dans les unités militaires qui comprend également la participation aux exercices de manoeuvres des régiments ou aux interventions de maintien de l'ordre de la gendarmerie permettent aux médecins militaires d'assurer le soutien santé des unités de gendarmerie dans le cadre des opérations extérieures (OPEX) à composantes internationales sans préparation préalable ou complémentaire.

Soutien sanitaire en opération extérieure

Lorsque la gendarmerie participe à des opérations internationales en unités constituées soit dans le cadre militaire (escadrons en Côte d'Ivoire) soit dans le cadre de forces de police européennes (Kosovo) soit dans le cadre de mission dans des départements français d'outre-mer, il est mis en place à la demande de la gendarmerie au SSA et à l'état-major des armées (EMA) une équipe médicale constituée d'un médecin généraliste-urgentiste de préférence et d'un infirmier du SSA avec un poste de secours (PS05) équipé de matériels d'urgence et de produits médicamenteux et doté d'un véhicule sanitaire. Cette équipe médicale peut être constituée à partir de personnels affectés en gendarmerie mais également dans d'autres unités T.A.M.

Si les gendarmes sont en postes isolés ou en petit nombre sur un territoire dans le cadre d'une OPEX, ils sont alors soutenus médicalement par des postes de secours des armées.

Sur un théâtre d'OPEX, le poste de secours (PS05) est dirigé par un médecin et lorsque le théâtre d'opération est important (Kosovo – Côte d'Ivoire – Afghanistan) il existe plusieurs postes de secours (rôle 1 dans la nomenclature NATO) et un groupe médico-chirurgical (GMC : rôle 2 / NATO) avec des médecins et des chirurgiens servant en HIA, commandé par un médecin. Cet ensemble de PS05 avec le GMC est commandé par un médecin-chef de théâtre appelé COMSANTE.

Les médecins de PS05 effectuent des mandats de 3 à 6 mois et les hospitaliers des mandats de 2 mois.

Rédacteur :

Le médecin-colonel **DECOUSSY**, conseiller technique santé auprès de la direction générale de la gendarmerie nationale.

Arma dei Carabinieri – Itália

1. *What is the name of your gendarmerie force?*

The name of our Institution is “Arma dei Carabinieri”.

2. *Do you participate in International Mission? Where?*

Yes, we participate in International Missions mainly in Bosnia-Erzegovina, Kosovo, Gaza e Tchad.

3. *Do you use your own Sanitary Support Service (belonging to your gendarmerie force)?*

Yes, we use an own Sanitary Support Service in these areas.

4. *Are there any principles regarding its engagement?*

The engagement of the Service Sanitary Support is governed by the DON (National Operational Guidelines) in the framework of the Coalition Forces Engaged (European Community, NATO, ONU, etc).

5. *What factors are taken into account for the use of permanent Sanitary Support Service?*

In particular, in addition to the demands of Political and Military Authorities, they are taken into account such factors as the number of soldiers involved and the type of mission.

6. *When used, is the Sanitary Support Service commanded by a Medical Officer?*

Yes, the Sanitary Support Service is commanded by a Medical Officer.

7. *What are the prerequisites (courses), in term of the Medical officer's training, to participate in an International Mission?*

No, there are no particular prerequisites for the use of the Officers in the International Missions, considering the type of basic training they have.

8. *How many years are necessary so a doctor can fulfil the conditions to participate in International Mission (general course, specific speciality and courses)?*

See above.

9. *What kind of military training does the Medical Officer have?*

The Medical Officer has a basic training about his status of “Criminal Police Officer”, and moreover, he can attend ABLDS, ATLS, PHTLS, ALS courses.

10. *Does he have this training in an Officers' school?*

Yes, the Medical Officer, in addition to specific training regarding technical-professional, has his training in the “Officers’ School of Carabinieri”, the only Institute for Carabinieri Officers.

11. *When was the Medicine Course created in that School?*

In the “Officers’ School of Carabinieri” it was established a course in “Military Medicine” in 2008.

12. *What medical specialties are taught in the course?*

The course in “Military Medicine” offers a training of Medical Officers of Health, such as the Forensic Medicine, Occupational Medicine, Health Service, NBC-R Defence and basic and high level Life Support.

13. *How long is the course, considering its different medical specialities?*

The training course attended by Officers of the Technical Role of Logistics (RTL) at the Officers School, including doctors, lasts about a year.

14. *What kind of hospital facilities do you have?*

Carabinieri Corps, unlike other Forces, has no military hospitals. The activities are carried out by doctors in an Infirmaries and, from about three years, in the Joint Military Hospitals.

15. *How is the Health Service organised?*

The Service Sanitary Support is composed by a Central Organ (called Direction of Health) and 41 infirmaries scattered throughout the country.

There is also the Office of Health National Center for Recruitment and Selection (CNSR) about activities involving the selection of staff.

Jandarma – Turquia

1. What is the name of your gendarmerie force? General Command of Turkish Gendarmerie.
2. Do you participate in International Missions? Where? Some of our units take part in international missions, but sometimes in the body of the land forces units. And these missions are in, Bosnia-Herzegovina (IPU) and Afganistan (ISAF). And also some of our personnel participate in some missions not as a gendarmerie or military unit but personally. And these are located in Sudan (UNMIS), Kosovo (KFOR) and Georgia (UNOMIG).
3. Do you use your own Sanitary Support Service (belonging to your gendarmerie force)? We don't use our own sanitary support service. Because these needs are satisfied by our land forces units, in whose body gendarmerie units are contained.
4. Is there some principles regarding its engagement? No there are no certain principles regarding the sanitary support service engagement in international missions.
5. What factors are taken into account for the use of a permanent Sanitary Support Service? The most important factor for having a permanent sanitary support service instead of getting these services from professional organizations, is the need for providing the units in the battlefield/area of operation with this service whenever or wherever needed.
6. When used, is the Sanitary Support Service commanded by a Medical Officer?
7. What are the prerequisites (courses), in terms of the Medical Officer's training, to participate in an International Mission?
8. How many years are necessary so a doctor can fulfil the conditions to participate in International Missions (general course, specific specialty and courses)?
9. What kind of military training does the Medical Officer have? Just the basic training on combat skills of a soldier.
10. Does he have this training in an Officers' School? No he receives this training during three weeks of military training camp at the end of each academic year.
11. When was the Medicine Course created in that School? On 30 December 1898. Its name is Gülhane Military Academy of Medicine.
12. What medical specialties are taught in the course? Almost all medical specialties are taught at it (I mean the specialty courses received after being a physician).
13. How long is the course, considering its different medical specialties? In order to be a physician a student must study six grades, that means at least six years.
14. What kind of hospital facilities do you have? Military hospitals, small sized military hospitals, sick bays.
15. Do they work in Military, State or Private Hospitals? They work at military hospitals and they have the same military ranks as other officers do.
16. How is the Health Service organised? There are military hospitals which depend on General Staff, State hospitals depending on ministry of health and private hospitals in Turkey.

